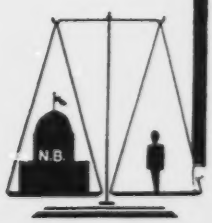
Ombudsman

1987

TWENTY-FIRST REPORT OF THE OMBUDSMAN



Province of New Brunswick

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tél.(506)453-2789

March 27, 1988

The Honourable Frank Branch
Speaker
The Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Twenty-First Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1987 - December 31, 1987.

Yours very truly

Joseph E. Bérubé
Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

Highlights - 1987 Reporting Year 1

20th Anniversary and Retrospection 1

Recommendations 2

Right to Information Act 2

Adoption Information 3

The Ombudsman and Corrections - 1987 4

The Legislative Assembly's Standing Committee on The Ombudsman 5

Federal Ombudsman Update 6

Federal Ombudsman - More Effort Needed 7

Highlights - Case Summaries 7

Statistics 8

Appendices 9
- Complaints received and complaint summaries 11
- Budgetary Review 29
- Statistical Tables 33

Ombudsman Act - Excerpt 40

Right to Information Act - Excerpt 47

Family Services Act - Excerpt 52

Archives Act - Excerpt 55

HIGHLIGHTS - 1987 REPORTING YEAR

- The Office received 1388 complaints against government in 1987. This represents an increase of 48 complaints, or 3.6%, from the 1986 reporting year. Remarkably, the total number of complaints and requests for information to the Office rose from 1943 to 2224, an increase of 281 contacts, or 14.5%, from the 1986 reporting year (see also STATISTICS).

- The Office investigated five petitions to review ministerial refusals to release information under the Right to Information Act (see also RIGHT TO INFORMATION ACT).

- The Office received three requests to review refusals by the Minister of Health and Community Services to release adoption information under the Family Services Act (see also ADOPTION INFORMATION).

- On June 16, 1987, the Standing Committee on the Ombudsman tabled its first report in the Legislative Assembly (see also STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN).

- The government of New Brunswick implemented informal recommendations from the Office with respect to: a) the high speed provisions of the Motor Vehicle Act (section 105.1); b) administrative name change procedures under the new Change of Name Act; c) the facilitation of prescription drug coverage under the Prescription Drug Program Act; and d) the proclamation of the Cemetery Companies Act.

- The Office's staff, including Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman; Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman; Gisèle Girouard, Secretary to the Ombudsman; and Anne Lavoie, bilingual secretary, remained unchanged until September 1987. Mrs. Lavoie accepted a position with the Government of Canada in September 1987 and, in October, her position was filled by Jeanne Breau.

- Patrick Gorman and Margaret Archibald, both third-year law students at Ludlow Hall (UNB), completed a major portion of their articling with the Office. The work of Mr. Gorman and Ms. Archibald contributed significantly to the public service by the Office in 1987.

- The series of private hearings was continued in 1987. In April and May, hearings were held in Campbellton, Bathurst and Newcastle. In October, hearings were held in Saint John. The Office has held 49 series of private hearings since 1977.

- The policy of visiting provincial correctional facilities, of meeting with inmates, and reviewing their concerns with local and central correctional officials, was continued in 1987. Hearings were held in correctional facilities in Perth-Andover, Woodstock, Fredericton, Dalhousie, Saint John and at the Youth Training Centre.

- The policy of visiting the provincial mental hospitals - Centracare Incorporated and the Restigouche Hospital Centre Incorporated - was continued in 1987. The Office met with patients and staff of these institutions, receiving complaints and requests for assistance from patients, and reviewing their concerns with hospital and other public officials. In addition, the Office has been consulted on an ongoing basis with respect to the implementation of 1985 amendments to the Mental Health Act.

20TH ANNIVERSARY AND RETROSPECTION

The year just ended marked the twentieth anniversary of the Office of the Ombudsman. We thought it ought to be mentioned in this Annual Report and recollection ought to be made of the road travelled since October 11, 1967.

The first Ombudsman, W.T. Ross Flemington, published his first report after six months in the position. The Ombudsman and one secretary were the only two persons in the Office at that time. Dr. Flemington notes the receipt, in that first report, of one hundred and fifty-seven (157) complaints, without deciding whether they were or not in jurisdiction. According to Dr. Flemington's second report, in which he accounts for complaints received between October 11, 1967 and December 31, 1968, it is possible to make a count for the first full year, that is 1968. The total for the year 1968 is two hundred and seventy (270) complaints received, seventy-seven (77) being at the outset outside jurisdiction, that is not having anything to do with departments and agencies of the provincial government.

Two Ombudsmen succeeded Dr. Flemington before my appointment in 1976. They were Charles E. Léger in 1971 and George A. McAllister in 1974. The number of employees remained the same until 1974 when two other persons were hired. Another one was hired in 1975. Since that date, the Office has operated with only five persons on a full time basis, including the Ombudsman. The number of complaints received since 1974 has more than tripled, and the areas of jurisdiction have increased. First, the municipalities were included in 1976 and this was followed by the addition of a right of appeal to the Ombudsman in cases of information refusal under the Right to Information Act, the Family Services Act and the Archives Act.

When the first Ombudsman for New Brunswick took up his duties, there was only one other Ombudsman in Canada, that is in Alberta, and he had been in office for a few months only. The Office of the Ombudsman in Alberta, therefore, also celebrated its twentieth anniversary in 1987.

Since 1967, all the other provinces have appointed an Ombudsman, except Prince Edward Island.

In 1976, on the occasion of a first international conference of Ombudsmen in Edmonton, Alberta, the foundation was laid for the establishment of the International Ombudsman Institute. The Institute has its headquarters at the University of Alberta in Edmonton, Alberta.

Its president is an American, its vice-president is Swiss, its executive director and secretary is Canadian as well as its treasurer. Its board of directors at October 15, 1987 was made up of a Ghanian, a Briton, a Puerto Rican, two Australians, a Canadian, a Jamaican, a Frenchman, a Tanzanian, an Austrian, a Spaniard, a Fijian and a Sri Lankan.

The majority of Ombudsmen who are members of the Institute are legislative Ombudsmen, that is operate under

an act of a legislature. Approximately one hundred and fifty members are listed in the directory published by the Institute in October 1987, some of whom work at a municipal level, others at a provincial or state level and still others at a national level. They are from all the different continents.

All this means that the concept has made enormous strides since 1967 when there were Ombudsmen in Scandinavia and New Zealand only. The New Brunswick Ombudsman has always known acceptance from the public as well as from the civil servants, never encountering serious clashes with the latter. No recommendation so far has ever needed to be sent to the ultimate recourse, that is the Legislative Assembly.

The recommendations and suggestions made by the Ombudsmen in New Brunswick have served to bring about corrections, not only at the individual level but also at the collective level. These changes were brought about, not only at the administrative level but also at the legislative level.

The Office of the Ombudsman has left its stamp on the governmental administration for the past twenty years and hopes to be able to continue to serve in the future.

RECOMMENDATIONS

As in 1986, our Office is making no new formal recommendations with regard to matters arising out of the 1987 and previous reporting years. On the other hand, a number of informal recommendations are under active review between the Office and a number of authorities, including:

a) previously reported recommendations to the Department of Health and Community Services regarding its mandate to facilitate the reunion of adoptees and natural parents/siblings;

b) previously reported recommendations to the Department of Justice (now Solicitor General) with respect to the following correctional matters: the establishment of a female prisoners' unit; treatment for inmates suffering from severe psychological or behavioural problems; inmate appeal procedures; and the provision of inmates' guides and other literature to inmates;

c) a previous recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment that it award a property tax credit to 176 citizens who were eligible to receive such a credit during the period 1975-80 and whose applications were refused because of late filing (see also 1983 Annual Report, pp. 19-21);

d) a recommendation to the Department of Health and Community Services that an Office of Psychiatric Patients Advocate be established;

e) a recommendation to the Department of Natural Resources and Energy that fair procedural measures be afforded to those persons who are subject to the exercise of administrative powers under the Fish and Wildlife Act; and

f) a recommendation to the Department of Justice and the New Brunswick Housing Corporation that consideration be given to combining the dual rentalsman function currently exercised by the two authorities.

In addition, the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman has dealt extensively with previously unimplemented formal recommendations of the Office in its First Report to the Legislative Assembly (see STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN).

RIGHT TO INFORMATION ACT

During this reporting year, the Office received five petitions to the Ombudsman under Section 7 of the Act. A total of 41 petitions have been received since the Act was proclaimed in January 1980. It is noteworthy that citizen recourse to the Office has resulted in the release of all or a substantial amount of the information requested by petitioners in 25 of the 41 cases. This statistic takes on an even brighter hue when one considers that, in 8 other instances, the Office was required to decline to make a recommendation because the legislation did not apply to a particular public office [e.g. the Legislative Assembly, the Lieutenant-Governor] or because the information did not exist.

The following summaries of the petitions received in 1987 - and the conclusion of two pre-1987 petitions - underscore that the types of information released to citizens on the Ombudsman's recommendation are indeed important and varied.

85-5160-7

The Twentieth Annual Report referred to a petition which comprised a request for information held by a public hospital. Our Office had concluded that, notwithstanding the non-inclusion of individual public hospitals in the scheduled definition of "Department" under the Act, it did appear that the provisions of the Public Hospitals Act placed sufficient authority in the Minister of Health and Community Services to require the production of the information sought by the requestor and that one might conclude that it was in the nature of information "kept or filed" by the Department. Senior officials of the Department and the public hospital agreed with this interpretation. The Office's Solicitor attended at the public hospital in order to complete a search of relevant records and to prepare a list of documents relevant to the petitioner's request. The Office forwarded a copy of this list to the Department and the public hospital with the request that a determination be made regarding a release of the information under the Right to Information Act. The Minister subsequently notified the Office that it was prepared to release all of the information requested by the petitioner, except for the names of certain patients whose identity was protected under paragraph 6(b) of the Act [and which were not pertinent to the request]. Upon affording the Office the courtesy of a review of the proposed response, the Minister released the information to the petitioner. He, in turn, expressed his satisfaction with the result obtained.

86-5160-3 and 87-5180-2

The 1986 Annual Report also referred to the case of a prisoner who was the subject of a Lieutenant-Governor's Warrant and who had earlier petitioned the Office on a number of occasions with some measure of success. The case summary reproduced the Office's recommendation, the partial compliance with it by the Minister of Justice and the Office's subsequent suggestion to the petitioner that he might pursue the matter further through an appeal to the Court of Queen's Bench. The petitioner later advised the Office that, upon referring the matter to the Court of

Queen's Bench, the Minister of Justice advised that he was prepared to fully accede to the Office's recommendation. A Judge of the Court of Queen's Bench subsequently approved this decision.

In response to a 1987 petition from the same requestor, the Minister's initial response was similar to that elicited in the 1986 case. However, upon the Office's completion of an examination of the departmental file and an informal recommendation, the Minister reconsidered this decision and released additional documents to the requestor.

87-5160-1

A former departmental employee petitioned the Ombudsman with respect to the failure by the Department of Health and Community Services to release all information it held with respect to her former employment with the Department. On review, it was determined that the requestor had been provided with a copy of her own personnel file. However, the Department had omitted to search for, examine and release documents from other departmental files which related directly to her employment. On review by the Office, this process was completed and extensive documentation was forwarded to the requestor.

87-5180-3

The requestor petitioned our Office on July 27, 1987 with respect to the refusal by the Department of Justice to release "the details of disciplinary actions" taken against two municipal police officers as a result of an accident and a related impaired driving conviction of one of them. The Minister of Justice had not responded to the requestor's March 25 letter nor to May 27 follow-up correspondence. On review by our Office the Minister initially declined to release the information because the agencies involved in the incident - a municipal police force and the New Brunswick Police Commission - "are independent of this Department and we would not ordinarily be in possession of any of the information on this subject". However, upon receipt of our Office's request to inspect the information, the Department's Director of Policing Services advised that the information was being released to the petitioner. The latter subsequentiy confirmed the receipt of the information and expressed his satisfaction with the result obtained.

87-5371-4

The petitioner, a student at a public university, had requested that the University furnish him with copies of the minutes of meetings of the University's Board of Deans and minutes and other recordings of the University's Board of Governors with respect to disciplinary proceedings taken against him. The petitioner had originally submitted his request to the President of the University, who advised him that the educational institution was not included in the scheduled definition of "Department" under the Right to Information Act. He had subsequently forwarded his request to the Minister of Advanced Education and Training, who denied his request on the same basis. On review, the Office confirmed that the Right to Information Act did not apply to the University; however, the Office also pointed out that the Minister of Education was an ex-officio member of the Board of Governors and that University documents in his possession might well be subject to the Act. The petitioner indicated he would redirect his request to the Minister of Education and contact our Office if further assistance was required.

87-5200-5

The petitioner had originally complained to our Office regarding the delay in his receipt of a decision by the Minister of Municipal Affairs and Environment on an assessment referral. He eventually received this decision, although it was rendered beyond the statutory time limit. He subsequently requested that the Minister provide him with a copy of a study which the Department had prepared with respect to the impact of a quarrying operation on real property values in the petitioner's neighborhood. The Minister refused the request on the basis of the very restrictive confidentiality provisions found in section 12 of the Assessment Act. The existence of such a statutory provision enabled the Minister to refuse its release under paragraph 6(a) of the Right to Information Act. This section provides that there is no right to information under the Act where its release "would disclose information the confidentiality of which is protected by law". The petitioner was advised accordingly.

In addition to the specific petitions received and reviewed by the Office during the reporting year, the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman carefully studied the provisions of the Right to Information Act and the Office's function under it. At the conclusion of its deliberations, the Committee made the following recommendations:

> The Committee recommends that the application of the Right to Information Act be extended to hospital boards, school boards, the Workers' Compensation Board, municipalities, the New Brunswick Museum and other Crown Corporations.
>
> The Committee recommends that the Cabinet Secretariat and the Department of Health and Community Services publicize to a greater extent the appeal mechanisms under the Right to Information Act and the Family Services Act.

In addition, the Committee requested that the Office of the Ombudsman monitor the progress of these recommendations with the authorities charged with the administration of the Right to Information Act.

ADOPTION INFORMATION

(Family Services Act SNB 1980, Chap. F-22, Part V, Section 93)

The Office reviewed six requests for adoption information during the reporting year, including three which were presented in 1986 and prior years and three new ones.

Although the facts of the six cases are somewhat different, each involved the efforts by a natural parent or adopted child to know more about a child or parent and to enlist the support of the Department of Health and Community Services and this Office to assist in this task. Briefly, the three pre-1987 cases included: a) a natural child who sought to be reunited with her birth mother; b) a birth mother who sought to be reunited with her natural child and c) an adopted person who sought information on her deceased natural father. The persons who approached the Office in 1987 included two adoptees who sought to learn more about their natural parents and a birth mother who wished to find her natural son.

In each of the six cases, the Office had referred the requestors to the Post Adoption Services worker with the Department of Health and Community Services. This official - Mrs. Normande Boudreau - had searched the adoption records held by the Province of New Brunswick and certain religious and social service agencies to try to locate non-identifying adoption information about our requestors and to share it with them. In so doing, she ensured that all of the requestors were registered on the Department's Post-Adoption register.

Upon receipt of a request to review a decision by the Minister, the Office's function is to ensure that the Department has identified all adoption information related to the requestor, has assessed it and has released all non-identifying adoption information. As part of this process, the Office had identified two instances where the Department had refused to release the name of the attending physician at the birth of a natural child. The Department has obtained legal advice that such information is identifying birth information and may not be released to either an adoptee or a birth parent. This question remains under review by the Office.

As a result of the Office's review of cases since the proclamation of New Brunswick's Adoption Information legislation, we have been increasingly concerned about the Department's refusal to exercise its power to release identifying adoption information, after obtaining consents to its release from those persons who will be directly affected, and after satisfying itself that there is no compelling reason in the public interest to refuse the information request. The Office believes that the Department - more specifically, the Minister of Health and Community Services - should exercise this discretionary power in appropriate cases for the following reasons: a) our experience that persons utilizing the adoption information provisions of the Family Services Act seek to be reunited with their natural parent/sibling and that their desire to obtain non-identifying adoption information is only a secondary goal; b) our experience that the lack of knowledge of such adoption information is extremely stressful for natural parents and adoptees; c) our experience that the reunion of natural parents and adoptees has served to strengthen the bonds between adopted persons and their adoptive parents, in addition to the very positive benefits of the reunion of natural parent and child and d) the very adequate safeguards of all parties under paragraph 92(2)(i) of the Family Services Act which, combined with the expertise of the Post Adoption Services staff, provide a very clear basis for a more proactive administration of this aspect of the Family Services Act.

Upon review with the new Minister of Health and Community Services, we were pleased to learn that the Department is now examining the possibility of extending its Post Adoption Services and establishing an active register whereby, upon the request of an adult adoptee, the Department may seek a birth parent to obtain a consent to the release of identifying information. The Office awaits further developments on this important question.

The potential significance of such a change in policy is underlined by the case of a birth mother who requested our Office's assistance in her efforts to meet with her natural son. She explained that she had given birth to the child out of wedlock and that her parents had pressured her to place the child for adoption. Our Office initially referred the requestor to the Department and to a private adoption search group - Parent Finders. The Department was able to locate and release some non-identifying adoption information to her. Later, through the assistance of Parent Finders, she located and spoke with her son. She subsequently contacted our Office to state that she had met her natural son and his adoptive parents and had a wonderful meeting with them.

THE OMBUDSMAN AND CORRECTIONS - 1987

In the Office's Twentieth Annual Report, we commented extensively on the Office's practice and experience in the investigation of complaints from inmates in provincial correctional facilities.

As in 1986, corrections complaints remained the largest single type received by the Office. However, the total number of complaints [161] and its percentage of the total number of complaints received by the Office [11.6%] has undergone a significant decline. There would appear to be a number of reasons for this, one of which may be our Office's positive impact on corrections administration over the past decade. There are a number of other more readily definable reasons for the decline in the rate of inmate complaints, including a significant decline in the average daily inmate population in New Brunswick's provincial institutions, the upgrading of the physical and personnel resources of the provincial corrections function and, most recently, the creation of a separate government department whose primary function is the administration of corrections.

Our recent experience with the province's correctional services has been marked by a harmonious working relationship which had sometimes been absent in previous years. This has enabled the Office to deal much more efficiently and expeditiously with individual inmate complaints and to focus an increased amount of attention on systemic problems identified by such complaints.

In June 1987, the Office raised with correctional managers and the Department's Deputy Minister a number of issues related to the legal prerequisites of corrections administration and the availability of physical resources.

These included:

1. ***The lack of clear and readily available statements of prisoners' rights and responsibilities***

   Neither the federal Prisons and Reformatories Act nor the provincial Corrections Act and regulations set out clearly the purposes of the corrections system nor the respective obligations and rights of prisoners and corrections staff. Both statutes appear to be in need of a major overhaul. Similarly, the Institutional Services; Policy and Procedures manual - an otherwise effectively working procedural manual - is treated as a secret document and is not readily available to inmates or members of the general public.

   Although some information is contained in the Inmate Guide, it is not always readily available to inmates and it may not clearly spell out sufficiently the rights and obligations of inmates. In my view, it may be appropriate to review the effectiveness of the Guide to determine whether it should be revised and made the subject of

more general distribution to inmates. Such a study might take into account the contents and mode of distribution of the Federal corrections handbook - Inmates Rights and Responsibilities.

It is further suggested that the availability of the Policies and Procedures Manual be reviewed, to ascertain whether it should be more readily accessible.

2. *Inmate communications*

The Correctional Service of Canada has advised that inmates in federal institutions are afforded virtually unrestricted writing privileges and, further, that correspondence is not read and censored unless staff have a specific security concern with respect to an inmate. This policy would appear to reflect a belief that most letter reading by institutional staff is an unnecessary and time-consuming invasion of privacy. Similarly, if the provision of free postage were limited to the designated list, one wonders how much such a privilege would be abused. In our view, both questions merit further study.

With respect to family visits, our Office is chagrined by the woeful lack of privacy available in some of the small correctional facilities. As time, space and manpower prerequisites would appear to dictate multiple family visits in facilities designed for no more than a single one, would it be possible to provide temporary dividers or some other device to ensure at least an element of privacy - if only as an interim measure while the larger question is subjected to greater scrutiny?

3. *Fresh air time*

The United Nations Convention on the Treatment of Prisoners requires that its signators - including Canada - provide inmates with at least one hour of fresh air per day.

Although our provincial governments have generally considered themselves incapable of meeting what would normally have been thought of as a Third World standard - and provide one half hour per day of fresh air - it is disturbing to find that even this modest requirement is often carried out only in the breach. Such factors as paperwork overload, building repairs, staff shortages and inclement weather serve to reduce the "fresh air" periods on certain days with no indication that they are lengthened when contrary factors pertain. Staff sometimes advise us that they are unable to meet the policy and procedures requirement because of inmate objections. Such an explanation is not heard with respect to other prerequisites. Although this is a thorny question, it is suggested that it is one which merits further study, including possibie consideration of an "averaging" requirement to ensure that the 30-minute per day requirement is indeed a *minimum* standard.

4. *Female inmates*

For the past several years, our Office has periodically received complaints from female offenders regarding inadequate programming and medical care. We are well aware that the Saint John Regional Correctional Centre was not designed with female inmates in mind and this is manifestly apparent when one examines the programs offered by the Centre. It would appear that it is now time to treat the resolution of this longstanding problem with a greater sense of urgency.

5. *Rehabilitation of inmates*

While the Department has very commendably succeeded in meeting the security aspect of its mandate, it is obvious that inmate rehabilitation - and the attendent prevention of recidivism - remains a considerable challenge. Section 18 of the Corrections Act very clearly requires that "confinement in any correctional institution is to include appropriate treatment for the rehabilitation of the inmate". It may well be argued that the significant decrease in the number of sentenced inmates in the recent past is due to the increased emphasis placed upon rehabilitation services for inmates - in particular, the greater allocation of professional staff for such a purpose.

We believe that it is also arguable that the strengthening of such initiatives will continue this process. Moreover, it would also appear arguable that the decrease in inmate population may well enable a greater equalizing of the allocation of resources between the security and rehabilitation functions.

6. *Internal inmate appeal procedures*

At present, the institutional policy and procedures provide for a three-tier internal appeal process. When the system was first introduced a number of years ago, our Office expressed reservations about the length and complexity of the process. Our experience has confirmed this concern - particularly as it pertains to the two-tier central office portion of the process. In our view, any necessary consultation between the Director of Institutions and the Executive Director of Corrections could be accommodated within a two-tier appeal process.

The response to these issues by officials of the Department of Justice and the new Department of Solicitor General has been reasonably positive, and we look forward to continuing our dialogue with them.

THE LEGISLATIVE ASSEMBLY'S STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

As set out in the Nineteenth and Twentieth Annual Reports of this Office, the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman was appointed on June 12, 1985 for the purpose of establishing and maintaining a more effective channel of communication between the Office of the Ombudsman and the Legislative Assembly. In a broader sense, the striking of this nine member Committee was viewed as a means of furthering the close interpersonal relationship between governmental authorities and New Brunswick citizens.

The Standing Committee has become the means by which the Legislature evaluates and reviews the functions of the Ombudsman. This process has included face to face meetings between the Committee and the Office, a broad review of the Annual Reports of the Ombudsman and a detailed analysis of the unimplemented formal recommendations of the Office.

The Standing Committee's review of the unimplemented recommendations made by New Brunswick's four Ombudsmen since the Office's inception in 1967 forms the focus of the "First Report of the Standing Committee on the Ombudsman", which was tabled in the Legislative Assembly on June 16, 1987. This report - which is published as part of the Synoptic Proceedings of the Legislative Assembly of New Brunswick - provides an overview of the Committee's work since its establishment in 1985. The focus of the report is the Committee's detailed study of concerns raised by the Office's recommendations with respect to the issues of liquor control, public service labor relations, motor vehicle and highway administration and freedom of information. The report sets out the Committee's deliberations - including meetings with senior public officials and the completion of extensive research - and comprises the following recommendations to the Legislative Assembly:

1.1 The Committee recommends that all employees of licensed establishments be treated equally with respect to licensing requirements.

1.2 The Committee further recommends that the Liquor Control Act be subject to reconsideration and revision in order to resolve the dichotomy contained within the province's present liquor policy.

2.1 The Committee recommends that legislation be prepared for consideration by the Legislative Assembly that would clarify management grievance rights.

2.2 The Committee recommends that the Chairman and the Chief Executive Officer of the Public Service Labour Relations Board prepare a proposal for such legislative action to be considered by the Committee at a future date.

3.1 The Committee recommends that the Department of Transportation review the policies and procedures involving controlled access highways to reflect the importance to all New Brunswick of having a system of highways that are as safe as possible.

4.1 The Committee recommends that the Province of New Brunswick continue to carry out and supervise the maintenance of highways to safeguard persons from dangers making them unsafe for normal use.

4.2 The Committee recommends that consideration be given to the replacement of the immunity afforded by the doctrine of non-feasance by the acceptance of a measure of public responsibility for non-feasance by the Department of Transportation.

It is further suggested that the following factors be considered in contemplated statutory amendments:

(a) The character of the highway, and the traffic which was reasonably to be expected to use it;

(b) The condition or state of repair in which a reasonable person would have expected to find the highway; and

(c) Whether the Department knew, or ought reasonably to have known, that a danger had occurred in the highway.

5.1 The Committee recommends that the Department of Transportation reconsider its policy in regard to culvert installation in order to assure fair and consistent application to all real property developers.

6.1 The Committee recommends an upgrading, revision and consolidation of the Motor Vehicle Act to reflect more accurately the intended meaning of each provision therein.

7.1 The Committee recommends that the application of the Right to Information Act be extended to hospital boards, school boards, the Workers' Compensation Board, municipalities, the New Brunswick Museum and other Crown Corporations.

7.2 The Committee recommends that the Cabinet Secretariat and the Department of Health and Community Services publicize to a greater extent the appeal mechanisms under the Right to Information Act and the Family Services Act.

In addition, the Committee stood nine unimplemented recommendations by the Office of the Ombudsman, pending the completion of a further review of them between the Office and the relevant public authorities. These include recommendations pertaining to administrative reform, mechanics' liens, public service pensions, limitation of actions, motor vehicle registration and workers' compensation. It was noted that the Standing Committee's expression of interest in these public policy matters has served to expedite - in some cases initiate - their formal reconsideration by the public service. The Committee has requested that the Office monitor the progress of these departmental initiatives and report back to it at its future meetings.

In our view, the Standing Committee on the Ombudsman has met and exceeded the objectives which led to its creation and we look forward to working with the Standing Committee to be constituted by the new Legislature.

FEDERAL OMBUDSMAN UPDATE

As a result of several major developments during the past year, there is continued optimism that an office of federal ombudsman will be created within the reasonably foreseeable future.

A study paper commissioned by the Law Reform Commission of Canada in 1985 has strongly endorsed the establishment of a federal ombudsman. The paper - prepared by Professors Donald Rowat and Vince Wilson of Carleton University - reaffirms the necessity of such an office and provides some new recommendations regarding its proposed structure. Mr. John Frecker, a Commissioner with the LRCC, told the 1986 Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsmen that the Commission views the establishment of a federal ombudsman as part of an overall reform of federal administrative practice, including the establishment of administrative appeal tribunals and an ombudsman. Both proposals are based on efficiently functioning Australian models.

During a "federal ombudsman" panel discussion at the 1986 Conference of Canadian Legislative Ombudsmen, delegates - including the former Federal Deputy Minister of Justice, Mr. Roger Tassé - characterized the bases for contin-

uing federal objections to the creation of a federal ombudsman as "old chestnut" which did not address the perceived public need for such an independent review function.

Mr. Tassé, a member of the Federal Deputy Minister's task force (The Love Committee) which recommended a federal ombudsman in 1977, remains convinced of the need for such an office. Mr. Gordon Fairweather - the then Chairperson of the Canadian Human Rights Commission - and provincial ombudsmen asserted that their experience of receiving large numbers of complaints against federal departments and agencies has persuaded them that such an office is essential. [For example, Mr. Fairweather states that he receives approximately 39,000 complaints annually, most of which would be amenable to an ombudsman-type investigation].

Perhaps the most exciting developments were those which emanated from the recent Solicitor-Investigator Workshops which were held in Vancouver in February, 1987. Addressing the workshops' plenary session on February 19th, the President of the Canadian Bar Association - Mr. Brian Williams - confirmed the CBA's commitment to a federal ombudsman, gave delegates an update on the progress of the CBA's 1985 ombudsman resolution and undertook to pursue the matter further with the Federal Minister of Justice, the Honourable Ramon Hnatyshyn. The previous day, CBA National Administrative Law Section Chairman, Murray Rankin, had held extensive briefings with ombudsmen's solicitors on the same subject. Professor Rankin remains optimistic that the federal government will adopt the federal ombudsman concept and suggested that a possible "point of entry" for such a step might be the House of Commons' Justice and Legal Affairs Committee, which is presently chaired by Mr. Blaine Thacker, MP. Seizing on the initiatives taken by the national lawyers group, BC Ombudsman Stephen Owen met with Federal Justice Minister Hnatyshyn late in February at which time he again pressed for the establishment of a federal ombudsman.

Although Mr. Hnatyshyn has not yet accepted arguments in favour of such an office, he quite clearly indicated that he is "open to argument" and willing to continue the dialogue. His response, which represents a marked departure from the previous federal position, is a clear challenge to interested Canadians - including Canadian Ombudsmen offices - to persuade him of the need for a federal ombudsman.

FEDERAL OMBUDSMAN - MORE EFFORT NEEDED

At the same time that public support for the idea of a federal Ombudsman is increasing, official resistance to the notion seems to be at an all time high.

It has been estimated that a federal Ombudsman would receive between 20,000 and 40,000 complaints annually. Provincial Ombudsman offices now receive hundreds of complaints against the federal government which they are powerless to investigate.

Specialist Ombudsmen (Official Languages Commissioner, Correctional Investigator, Information Commissioner, Privacy Commissioner) and other agencies are necessary in their particular fields. However, by definition they cannot investigate the vast bulk of administrative decisions and actions that are taken on the part of the federal government. They cannot investigate allegations of delay in the processing of immigration applications or bullying on the part of Revenue Canada collectors.

Members of Parliament are not best suited to many of the tasks that an Ombudsman could perform. MPs frequently do not have access to the information needed to investigate properly; they lack expertise and resources. They focus on individual complaints, as opposed to systemic problems. Their effectiveness is impaired by the partisan nature of their office, and the lack of continuity in office to pursue protracted investigations.

The limitations of going to court are well known. Departmental self-correction is an imperfect remedy. What about cost? The cost of the office needs to be weighed against the cost of thousands of unresolved grievances. The issue should be not one of cost, but rather one of value. Would we be getting our money's worth? Would the cost of the office be worth the improvement in efficiency and humanity in public administration, as well as the enhanced public confidence in the public service? Nine provincial governments seem to think it is. Dozens of other jurisdictions around the world think it is. Obviously, the federal government needs to be persuaded.

In fact, important initiatives for the establishment of a Federal Ombudsman are being taken - by Members of Parliament, by the Law Reform Commission of Canada, by the Canadian Bar Association and by Canadian Ombudsmen. We believe that such an office must be established now and we are dedicated to continue to work with the Government of Canada and the Canadian public toward the achievement of such a necessary goal.

HIGHLIGHTS - CASE SUMMARIES

(See also Complaints Received and Complaint Summaries)

- Refusal by Department of Advanced Education and Training to recognize post-graduate degree in Adult Education for instructor certification purposes (p. 11)
- Inability of NB Crop Insurance Commission to pay interest on arbitration award (p. 11)
- Refusal by School Board to recognize excellent work experience in awarding custodial contract (p. 13)
- Refusal by School Board to allow young children to attend neighbourhood schools (p. 13)
- Refusal of Medicare coverage to family of Canadian missionary working in New Brunswick (p. 14)
- Enforcement of pollution control regulations by Department of Health and Community Services (p. 14)
- Alleged use of "cruel and unusual" punishment by correctional staff (p. 17)
- Imprisonment of innocent mentally ill persons (p. 15)
- English language communications with francophones by the Department of Municipal Affairs and Environment (p. 19)

- Resolution of long standing county tax errors by Department of Municipal Affairs and Environment (p. 18)
- Discourteous treatment of elderly couple by New Brunswick Housing Corporation (p. 22)
- Efficient internal complaint handling procedure by NB Power (p. 21)
- Mistreatment of non-resident job applicant by Department of Transportation (p. 26)
- Unfair administrative procedures in medical review of tractor-trailer and bus drivers' licenses (p. 25)
- Property erosion caused by departmental highway diversion (p. 26)
- Definition of "accident" under Workers' Compensation Act (p. 27)
- Changes in "heart attack" policy of Workers' Compensation Board (p. 27)
- Refusal by municipality to plow residential street (p. 20)
- Citizens' concern about unsightly municipal park (p. 20)
- Unfair municipal sewerage by-law requiring payment of sewerage fees (p. 19)

STATISTICS

Table 1 indicates that the Office handled 1609 complaints against provincial and municipal governments in 1987. This total, which comprises 1388 new complaints received in 1987, as well as 221 which were carried over from the previous year, represents the ninth consecutive reporting year in which the Office has received an increased number of complaints against the government.

Table 2, which sets out the geographical origin of complaints, indicates the extent to which the origin of complaints is proportional to the provincial population distribution. Thus, the five northern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland comprise 33.6% of the population and, in 1987, the Office received 39.3% of its complaints from these counties. Similarly, the four most populous counties - Westmorland, Gloucester, Saint John and York - comprise 50.4% of the provincial population and, in 1987, 50.5% of the complaints to the Office originated in these counties.

Table 3 displays graphically the total number of complaints received during the year. It indicates that both the total number of complaints (1906) and the number of complaints against provincial and municipal governments (1388) increased over the previous year. The Office also received 318 requests for information which, combined with the complaints, points out that the Office received 2224 contacts from the public in 1987. This is the first time the total number of contacts has exceeded 2000, an increase of 14.5% from the previous year. This result may be attributable to the Office's adoption of a toll free telephone service during the reporting year.

Table 4 identifies complaints received according to sex and official language of communication. Of complaints received, 64.3% were from males, a decrease of 4.4% from the previous year. Complaints received from anglophones accounted for 70.7%, an increase of 0.8% from 1986.

Table 5, together with the statistical tables included in the case summaries, sets out the number and percentage of complaints lodged against individual government authorities. One notes a large, though decreased, number of complaints against the Department of Justice. This decline may be the result of personnel changes within the administration of the Correctional Services Division (which will undoubtedly continue with its absorption in the new Solicitor General's department) and a reduction in the frequency of institutional visits necessitated by the Office's workload. As in previous years, the large public service delivery agencies (the Departments of Health and Community Services, Income Assistance, Transportation, and the Workers' Compensation Board) have attracted the largest number of citizen complaints. The status of 1987 as an "election year" appears to have had no appreciable effect on the number or nature of complaints received by the Office.

Table 6 identifies the percentage of complaints within the Office's jurisdiction. 90% of the complaints received were within jurisdiction, an increase of 9% from the previous year.

Table 7 and 8 explain the disposition of files closed in 1987. Table 7 reflects the disposition of those files opened before 1987; Table 8, those opened during the reporting year.

Table 7 indicates that, with respect to 165 cases commenced before 1987, 40 (24.2%) were found to be justified or partially justified. The Office provided assistance in 74 (42.4%) other cases.

Table 8 reveals that 31 fully investigated complaints - 2.5% of the files opened and closed in 1987 - were justified or partially justified. More significantly, the Office provided assistance in 448 (36.6%) other cases. This latter statistic represents an increase of more than 10% from the previous reporting year and is in addition to a large number of complaints categorized as "Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible" where the Office ascertained an avenue of redress for the complainant and took steps to ensure that the complainant would avail himself/herself of such a recourse. Further, this statistic does not include the 318 requests for information which the Office responded to during the reporting year.

In addition to the figures contained in the statistical tables, one's attention is drawn to the statistics included with the case summaries in the APPENDICES. They reflect the Office's experience with individual authorities, including government departments, administrative tribunals, municipal corporations and the freedom of information function.

The mode of reception of complaints in 1987 was as follows:

a)	received by letter	278
b)	received by interview	232
c)	received by telephone	842
d)	own motion	36

Appendices

ADOPTION INFORMATION

Carried from 1986	4
Complaints received	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	1
Under investigation	2

DEPARTMENT OF ADVANCED EDUCATION AND TRAINING

Complaints received	22
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	6
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	8
Unsupported - No assistance possible	2
Under investigation	4

87-371-2

An academic instructor at a campus of the New Brunswick Community College complained with respect to his unsuccessful efforts to obtain certification recognition and an attendant salary increase for a post-graduate degree in adult education.

The complainant had received a Master's degree in Adult Education from Saint Francis Xavier University in May 1984 and had continuously sought certification appropriate to the attainment of a Master's level degree since that date. The Department was most sympathetic to its employee's request; however, it had adopted an instructor certification system which was identical to that of the Department of Education and which did not recognize the complainant's academic qualifications for certification purposes. The Department stated that it had been trying to correct this extraordinary oversight since the complainant had brought it to their attention in 1984.

By a happy coincidence, this systemic omission was corrected shortly after the Office commenced its review and was implemented retroactive to April 1987.

The complainant was pleased to receive recognition for his Master's degree. However, he remained dissatisfied with the retroactive date of this recognition and with the certification level he received [Certificate V, rather than the desired Certificate VI], and had decided to grieve these two items under the provisions of his union's collective agreement.

The Office advised the complainant of his further right of recourse to the Office upon completion of the grievance process and concluded its review.

87-371-10; 87-371-11

Two unsuccessful students of a hairdresser's school complained regarding allegedly unacceptable contractual conditions and expulsion procedures at the institution.

The two persons were enrolled at the school between September 1986 and May 1987, at which time they stated that they were requested to withdraw on account of their poor academic records. Both former students contended that they were only informed in May 1987 that they would not be permitted to write the final examinations, that they would both fail and that they ought to take the course over again at their own expense [approximately $3,375.00 each for tuition and books]. Upon their termination, they also learned that there was no provision for a partial refund of tuition fees or other expenses following termination, regardless of when such action took place.

The Office's review was of a two-fold nature. First, it reviewed the school's tuition refund policy in relation to the Department's regulatory function under the Trade Schools Act. Following a departmental review, it contacted the school's operator and requested that the refund policy stated in its contract be amended. In addition, the Department indicated that perceived shortcomings in its regulatory function would be corrected by regulation promulgated under the new Industrial Training and Certification Act.

Secondly, both the Department and the Office referred the complainants' concerns to the New Brunswick Hairdressers' Association. This Association is not a governmental authority and its activities fall outside the Office's jurisdiction. Nevertheless, the Association readily accepted the referral of the two complaints and completed a thorough investigation. It found that the two students had been treated properly with respect to the academic action taken against them. At the same time, it indicated that both students would be allowed to transfer their successful hours of school training to another approved school.

Both complainants seemed reasonably satisfied with this result.

DEPARTMENT OF AGRICULTURE

Carried from 1986	3
Complaints received	3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Unsupported - No assistance possible	1
Justified - Recommendation	1
Under investigation	2

85-110-8

A potato farmer grieved on his brothers' and his own behalf with respect to the refusal by the New Brunswick Crop Insurance Arbitration Board to award pre-ruling interest on a financial award made under the provisions of the Crop Insurance Act.

The complainant and one of his brothers had submitted two claims with respect to 1984 crop losses. The Chairman of the New Brunswick Crop Insurance Arbitration Board

rendered a decision on June 17, 1985, at which time he concluded that his Board had no jurisdiction to award interest on its award, i.e. there was no direct reference to interest as a component of an arbitration award under either the Crop Insurance Act or the Arbitration Act.

On review, the Office agreed that there was no clear statutory authority to pay pre-award interest to a farmer. Furthermore, it appeared that the Crop Insurance Commission had responded in a reasonable manner to the two claims submitted by the complainant and that there was no compelling reason for the Office to recommend that an interest award be made in this specific case.

On the other hand, the Office did conclude that it might well be appropriate to statutorily incorporate a pre-award interest provision or other legislative instrument to protect farmers from financial loss resulting from any undue delay in the adjustment of a claim. Although it appeared that New Brunswick's Crop Insurance scheme was fairly and adequatebly administered and was not funded on a profit-making basis, it also appeared that the proposed change was justified on the basis of the insured's denial of funds during the appeal period and the availability of such a remedy in normal civil proceedings.

In the result, the regulations of the Crop Insurance Act were amended to provide for the payment of interest for the time period from the day on which the New Brunswick Crop Insurance Arbitration Board receives an application for arbitration to the day on which the decision of the Board is received by the New Brunswick Crop Insurance Commission.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

ALCOHOLISM AND DRUG DEPENDENCY COMMISSION

Complaints received	3
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1

BOARD OF MANAGEMENT

Carried from 1986	5
Complaints received	16
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	6
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	1
Under investigation	10

87-260-5

A civil servant complained of the Board's refusal to approve her application for long-term disability benefits under a plan administered by the government and a private insurer.

The complainant suffers from a severe chronic back disability as a result of which she had utilized all of her sick leave benefits by April 1987. The complainant's immediate supervisors had apparently advised her that the insurance plan included a four-month waiting period and she was eligible to receive unemployment insurance sick benefits during this period. For an undetermined reason, the complainant did not understand the requirement that she was to continue paying her long-term disability premiums in order to obtain LTD benefits at the end of the four-month waiting period. Consequently, the Board advised her that she was ineligible for such benefits at the conclusion of the waiting period.

On an informal review with the Board, it advised that the complainant might be able to obtain coverage if she submitted a written request for benefits which outlined the special circumstances that had given rise to her difficulties.

In complying with this request, the complainant pointed out that her insurance premiums were fully paid up to the date she applied for disability benefits [i.e. the commencement of the waiting period], that she was extremely ill and on heavy medication on the date(s) she was purportedly advised of the necessity of paying premiums during the waiting period and that she had provided medical evidence that her disability had continued following the expiry of the waiting period.

The employee's claim for disability benefits was subsequently accepted.

87-260-6; 87-260-7

Two former employees of the Saint John Housing Authority requested assistance regarding the refusal by the New Brunswick Housing Corporation and the Board of Management to allow them to transfer the pensionable service credits they had obtained prior to the Corporation's takeover of the Authority on January 1, 1986.

The complainants worked for the Saint John Housing Authority for approximately fifteen years, during which time they made contributions to an employee pension plan under the auspices of a private insurance company. Following its takeover of the Authority, the New Brunswick Housing Corporation apparently expressed reluctance about allowing former Authority employees to transfer pension credits to the Fund established under the Public Service Superannuation Act. The matter had been reviewed by the complainants' union and had been raised in the Legislative Assembly. However, no action had been taken.

In the course of our initial meeting with the complainants, we learned that the public servant charged with the administration of the Public Service Superannuation Act had not been requested to prepare a report and recommendation with respect to the Saint John Housing Authority's pension plan. Furthermore, this official stated that he would be pleased to meet with the complainants to discuss their concerns with them. They met with him the same day, at which time they were advised that prompt action would be taken to review their concerns.

Shortly afterwards, the Office was advised that the Board had recommended the introduction of the necessary legislative amendments to enable former Saint John Housing Authority employees to transfer their pension credits to the Public Service Superannuation Fund and that the new Minister of Housing had agreed with this recommendation.

The Office subsequently concluded its review.

CIVIL SERVICE COMMISSION

Complaints received	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF COMMERCE AND TECHNOLOGY

Carried from 1986	2
Complaints received	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Under investigation	1

COMMUNITY IMPROVEMENT CORPORATION

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1

DEPARTMENT OF EDUCATION

Carried from 1986	11
Complaints received	38
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	4
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	14
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	12
Unsupported - No assistance possible	4
Justified - Assistance rendered	1
Under investigation	8
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2

85-130-35; 86-130-36

A custodial worker complained of a School Board's decision to terminate her fourteen-year working arrangement as the janitor of a small rural school.

The School Board's auditors had criticized it for not retendering its janitorial contract for the school. As a result, it tendered the position and subsequently awarded it to a new applicant who had submitted a lower bid for the contract.

Upon review, it was apparent that a conflict had developed on the School Board between those members who believed that the complainant's excellent work record should be recognized and those who believed that the lowest bidder should receive the contract.

The new contract contained a provision that allowed the Board to re-tender at the completion of one year of service and it was suggested that the completion of such a step would enable the Board to give full consideration to the issue while recognizing the rights of both parties. Although the School Board was initially sympathetic to this suggestion, it rapidly became apparent that considerable discord [including the threat of violence at the community level] existed and the Board ultimately refused to take any action.

On the other hand, the Department - at the Office's request - forwarded a memorandum to all provincial school board superintendents in which it stated that "in all instances of such a nature, the cost factor should not be the only criterion on which to base an award. The past contracted personal service of an individual to the School Board should be taken into consideration. Where an individual has provided the service which is considered by the Board to have been highly acceptable, then a normal inflationary cost to the contract should not be considered unreasonable, even if this additional cost results in a tender bid not being the lowest one received".

86-130-46

A mother complained regarding her son's difficulty in obtaining a "college prep level" graduation certificate.

The student had been required to take a level 3, Grade 12 English literature course because of his failure to pass the level 2, Grade 11 English course. He would require a passing in a level 2, Grade 12 literature course to obtain a college prep level graduation certificate.

On review with the Deputy Minister of Education and the School District Superintendent, the Office suggested - and it was agreed - that the student could complete a level 2, Grade 12 English literature course through a campus of the New Brunswick Community College and the Department of Education would recognize this work for purposes of college preparatory graduation.

The student's mother agreed with this solution and indicated that her son would act upon it.

87-130-19, 87-130-18

The parents of three students grieved the School Board's refusal to permit the children to attend the school of their choice.

The School Board had decided to transfer a number of students out of the District's largest community in an effort to maintain the school population in two smaller ones. In their verbal and written submissions to the Office, the parents cited many reasons why they believed their children

ought to be placed in their community schools. These arguments may be summarized as relating to the community in which their children and they had developed a long-term attachment, access to programs and community services and adequate classroom and school bus accommodation in the desired location. Moreover, the complainants alleged that the School Board had not given serious consideration to their objections and that meetings held by it to discuss the issue - in addition to a 30-day trial period - were not completed in good faith.

On review, the Department initiated a thorough review of the complaint, including a meeting between two of the parents and the new Minister of Education. At the conclusion of this review, the School Board decided to permit the children to attend the school of their choice commencing in January 1988.

Their parents subsequently confirmed the students' transfer to their community schools and their appreciation for the assistance given by the Office.

DEPARTMENT OF FINANCE

Carried from 1986	3
Complaints received	20
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	6
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	7
Unsupported - No assistance possible	3
Under investigation	5

DEPARTMENT OF FISHERIES

Carried from 1986	3
Complaints received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Under investigation	3

DEPARTMENT OF HEALTH AND COMMUNITY SERVICES

Carried from 1986	39
Complaints received	185
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	16
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	3
Declined (discretionary) - No assistance possible	7
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	95
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	48
Discontinued (complainant) - No assistance possible	4
Unsupported - No assistance possible	3
Partially justified - Rectified	3
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	5
Under investigation	38

86-160-93; 86-160-127

Two cases reflected the Department's difficult regulatory function with respect to sewerage disposal systems and the important catalytic function of the Office in resolving such problems.

In the first case, a spokesperson for the residents of a mobile home park complained of its hopelessly inadequate sewage disposal "system". Indeed, the "system" consisted of a number of septic tanks which frequently malfunctioned, resulting in above-ground sewage emissions and a threat to the water supply of both the park and adjoining property owners. The Department's efforts to correct the matter through legal action had been hindered by difficulties in ascertaining the ownership of the park and the concern that closure of the park would result in a financial hardship to a number of the residents. Partly as a result of the Office's intervention, a "critical short term" solution was found to the problem, i.e. the installation of two large septic tanks to alleviate problems at the most critical pollution sites. The Department also indicated that it was continuing its efforts to obtain a long-term solution to the problem. The Office monitored the completion of the corrective work, including confirmation of the residents' satisfaction with the result obtained.

In the second case, a property owner complained that his neighbour's sewage was being discharged directly into a ditch creating the threat of a public health hazard as well as the obvious negative impact on the appearance and air quality of the complainant's property. The Department had responded sympathetically to his numerous complaints over the previous two to three years. However, its efforts were effectively thwarted by the offending party's lack of financial resources. He had applied to the New Brunswick Housing Corporation and the Department of Income Assistance for financial help to correct the problem; however, these applications were still being processed at the date the complainant contacted the Office. On review with the Department and the New Brunswick Housing Corporation, the latter confirmed that the offending party would receive financial assistance to install a new septic system and the former confirmed that this step would resolve the complainant's environmental concerns. The complainant expressed his satisfaction with this result.

86-160-154

A missionary complained of Medicare's refusal to provide coverage to his family and to him.

The complainant is employed by a Canadian church missionary organization. For approximately four years prior to 1986, he worked as a missionary in the Republic of Brazil. Since July 2, 1986, he had resided in New Brunswick where he had worked actively on behalf of the missionary organi-

zation in an educational and promotional function. In this capacity, he lived and worked in New Brunswick and possessed other relevant indicia of residency in the province. Although it was probable that the complainant and his family would return to Brazil in mid-1987, it was equally clear that his present residence in New Brunswick was of a permanent and bona fide nature and not a "furlough" in the sense of a holiday or rest period from full-time employment elsewhere [as the Department had ruled].

The complainant indicated that his Church Board was quite concerned about Medicare's refusal, having allegedly stated that New Brunswick was unique among Canadian provinces in this regard.

Upon reviewing the matter with the Department's Deputy Minister, the Office was advised that the complainant's case had been further reviewed and that "he is being given coverage retroactively to his first day of arrival in New Brunswick".

86-160-157; 86-160-156

Two female patients at the Restigouche Hospital Centre complained on December 1, 1986 regarding their allegedly unjust incarceration in a town lockup.

Both persons had suffered from psychiatric disorders which, in the opinion of medical staff, necessitated their transfer to the Restigouche Hospital Centre. Regrettably, a series of events resulted in their detention in a town police lockup. The police action was taken during the evening hours. The local hospitals and Department of Justice and police officials erroneously believed the Restigouche Hospital Centre was not prepared to admit patients during such hours. In addition, the after-hours scheduling of the local Sheriff's Office was chaotic and this had rendered it virtually impossible to locate a sheriff or deputy sheriff to transport the two patients to the Hospital Centre.

Our Office's review revealed weaknesses in the delivery of mental health services in the area where the complainants resided. We were advised that a major shortcoming would be corrected by the proposed establishment of a psychiatric unit in one of the area's hospitals in 1989. The shortcomings in the "after-hours" emergency response by the local Sheriff's Office was corrected by the filling of vacancies and the establishment of an after-hours and weekends emergency schedule. Finally, the Restigouche Hospital Centre has reaffirmed with policing and health care facilities its stated policy of admitting patients on a 24-hour basis.

86-160-170

The wife of a brain damaged patient complained December 29, 1986 regarding the quality of medical care he was receiving from the Department.

The complainant's husband had suffered a disabling brain hemorrhage on March 18, 1986 as a result of which he had incurred a severe neurological disability. He was under care in a public hospital between March 18 and December 27, 1986, except for a 10-day observation and assessment program at the Montreal Neurological Institute [November 15-25]. As a result of this evaluation, the complainant believed that her husband might benefit from a memory program purportedly offered by Centracare, Inc., and that such a program might be available for her husband in the Spring of 1987. However, she was extremely upset to be advised on December 22 that her husband would be transferred to Centracare on Christmas Eve 1986. Although the transfer date was amended to December 27, she remained unhappy with the manner in which it was completed and even more unhappy when she learned that Centracare appeared to have no program available which would meet her husband's specific needs. As a result, she requested the Office's assistance in obtaining the transfer of her husband: a) back to the public hospital; b) to a specialized brain injury clinic in the United States or central Canada; or, c) to a community placement with specialized medical back-up.

On review with officials of the public hospital, its officials stated that it had no facilities to assist in the treatment of brain disabilities of this type. It was equally clear that, while Centracare could offer some programming, it did not appear to be satisfactory to either the complainant or her husband. Both health facilities indicated they would be prepared to assist in a community placement - the complainant's preferred option.

To this end, the Office worked with the complainant, a support and advocacy committee established by the Canadian Association for Community Living and the Department of Health and Community Services to effect a community placement. In September 1987, the complainant advised that the Department had approved the funding necessary for a community placement and that her husband had been transferred back into his community. In this and several follow-up discussions, she indicated she was pleased with the result obtained.

87-160-41; 87-160-50; 87-160-101

Two cases reflect the difficult problems which confront the Office of the Registrar General and the efficient manner in which the incumbent discharges her function.

In the first case, a woman complained of errors in the spelling of her "given" name and her birthplace. Upon review, the Registrar General's Office initiated the steps necessary to have the complainant complete an affidavit to correct these errors. Upon completion of the process, the complainant remained concerned that the Department would not return her "blue" birth registration form to her. The form had been completed by her mother, a Sub-Deputy Registrar, and therefore held a special sentimental value for her. The Department has a policy of correcting birth registration errors free of charge in instances where it may retain the blue birth registration form. Apparently, these forms are often erroneous and the Department is endeavouring to take as many out of circulation as possible. However, due to the special circumstances of this case, the Registrar General agreed to void the blue form and return it to the complainant without the levying of any further charges.

In the second case, a father complained of the legal requirement that his daughter and future son-in-law arrive in New Brunswick five days prior to their proposed August 3, 1987 wedding. The couple resided in Calgary and planned to return to New Brunswick on August 1 in order to obtain the maximum number of holidays for their honeymoon. On review, the Registrar General pointed out that the prerequisites of the Marriage Act require that at least one of the parties be present in New Brunswick prior to the wedding. She further indicated that, if the necessary forms were completed prior to this five-day period, she had the authority to

waive the attendance of one of the parties. On further reflection, she also decided that if one of the parties presented him/herself before an issuer of marriage licenses on Thursday, July 30, she would approve their marriage on August 3. The complainant readily accepted this compromise. In addition to resolving this specific concern, the Registrar General also agreed to review the residency requirement for Canadian citizens. Specifically, she undertook to review this question with her Canadian colleagues and to review the legislative requirement upon the completion of this research.

87-160-119

A disabled person grieved the Department's refusal to provide him with financial assistance to obtain the services of an interpreter.

The complainant was a hearing disabled person who required the services of an interpreter to complete a technical course at a campus of the New Brunswick Community College. The Department's regional office had advised the complainant that it had no funding available to provide such assistance.

On review, the Department reconsidered its decision and subsequently indicated that funding would be available to enable the complainant to complete his technical training with the necessary interpretive services.

The complainant was extremely pleased with this result.

DEPARTMENT OF INCOME ASSISTANCE

Carried from 1986	9
Complaints received	168
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	36
Declined (discretionary) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	62
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	40
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	12
Partially justified - Assistance rendered	4
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	17

85-240-133

A former employee of the Dr. William F. Roberts Hospital School complained in October 1985 with respect to the classification of her duties following her transfer to the Department.

Regrettably, the complainant's new public service employer was also being reorganized [she is now an employee of the Department of Health and Community Services] and did not appear capable of assisting her to obtain a classification which was compatible with her job duties.

Accordingly, our Office assisted the complainant in completing the documentation for her reclassification reques and by providing related advice. She subsequently confirmed that she had received a reclassification and that thi had resulted in an attendant salary increase of $200 pe month.

The complainant expressed her appreciation for this assistance.

86-240-158; 87-240-13; 87-240-115; 87-240-132; 87-240-141

The following cases reflect the excellent cooperation the Office received from the Department. They also underline the function performed by staff of the Deputy Minister's Office - in particular, Rachel Tardif.

a) The mother of a psychiatric patient telephoned on December 15, 1986 regarding the failure by the Department and/or the Restigouche Hospital Centre to forward the balance of her December 1986 income assistance cheque to her. The complainant had been discharged from the Hospital during the month of December and was entitled to receive a prorated portion of the December cheque. On review, we were advised that a manually produced cheque for the balance of the complainant's December 1986 entitlement had been prepared and forwarded to the complainant's mother, together with her January 1987 entitlement.

b) A departmental client requested special financial assistance to purchase a mattress for her 10-year old son. The Department's special assistant helped her to complete an appeal to the Social Welfare Appeals Board. Regrettably, the Department had decided that such items of special need would only be granted in "life threatening circumstances" and the appeal was denied at both the departmental and Appeal Board levels. At the same time, the Department advised that the complainant should obtain a medical report setting out the need for the item and re-submit her application at the commencement of the next fiscal year. She complied with this suggestion and subsequently advised that she had received the requested item.

c) The father of a disabled child telephoned from the Isaac Walton Killam Hospital in Halifax where he and his wife had just taken their three-week old baby for emergency treatment. His child's physician had recommended that the parents remain in Halifax for two weeks in order to become fully trained in the treatment they were required to provide to the baby following their return home. Unfortunately, the local departmental office had advised the complainant that he must return to New Brunswick in order to complete an application for benefits. On review, the Department indicated it would attempt to make arrangements through the social service agency of the Municipality of Halifax or, if this failed, to assist the parents directly without requiring their return to New Brunswick. In the result, the Halifax agency provided the required assistance.

d) The father of an unwed pregnant 17-year old complained of alleged delay in the processing of her application for social assistance benefits. He stated that the application - with a four-page medical report - had been forwarded to the Department more than two weeks earlier, but that he had received no response. On review, the Department's special assistant confirmed that the parents would receive additional benefits to care for their daughter and that this additional amount [$108] would be included in their next social assistance cheque.

e) A departmental client complained of its alleged refusal to provide financial assistance to repair a contaminated well. It was initially unclear whether the problem rested with the Department [financing] or with the contractor [delay in completion of the work]. The special assistant confirmed that the application had been approved and that steps had been taken to expedite the completion of the corrective work by a contractor. The complainant subsequently confirmed the commencement of this work and her satisfaction with the result.

Notwithstanding the excellent work of the special assistant, it would appear that many departmental clients are either unaware of the service or without the means to make the necessary long distance telephone call to receive her services. Accordingly, it would appear advisable that the services of that Office be more broadly advertised and that departmental clients and other citizens have access to it by means of a toll free number.

87-240-59

The family of a terminally-ill cancer patient complained April 22, 1987 regarding the Department's refusal to grant their application for disability benefits.

The complainant's family was a client of the Department and its staff were well aware of his medical concerns. Indeed, his case had been submitted to a departmental Medical Review Board in December 1986. The Board ruled that he was not sufficiently disabled to be eligible for the higher benefits paid under the disability category. The complainant pointed out that his medical condition had deteriorated rapidly since the Review Board hearing. Specifically, he pointed out that: a) the very radical surgical procedures used to arrest the spread of a throat cancer had failed; b) a speech pathology program subsequent to his surgery had failed; and c) unspecified cardiac and chest disorders continued to contribute to his disability.

On reviewing these new developments with the Department, its staff advised that the complainant's case would be studied further and that this process would take two to three months.

This appeared to be an inordinately long time in the special circumstances presented by the case. Accordingly, the Office contacted two of the complainant's physicians, both of whom confirmed that he was totally disabled. Upon presenting this additional information to the Department, it indicated that it would obtain further medical information from the physicians; however, it also indicated it was not prepared to alter the timing of its reconsideration of the case.

On further review, our Office pointed out that this response did not appear to be fully sensitive to the special circumstances presented by the case. It was further pointed out that departmental administrative prerequisites might be reviewed to determine whether a more prompt and sensitive response could be given in such tragic cases.

The Department's Deputy Minister was extremely sympathetic to the points raised. She indicated that departmental procedures were being reviewed and that, in the interim, a decision had been made to award disability benefits to the complainant and to make the award retroactive to the date of his December, 1986, appeal.

DEPARTMENT OF JUSTICE

Carried from 1986	24
Complaints received	306
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	16
Declined (discretionary) - No assistance possible	41
Declined (discretionary) - Assistance rendered	22
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	77
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	129
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Unsupported - No assistance possible	9
Partially justified - Assistance rendered	4
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance Rendered	4
Justified - Partially Rectified	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	22

86-180-260

A tenant complained of the alleged refusal by a rentalsman to assist him in obtaining a return of his security deposit.

The complainant stated that he had recently changed apartments and, in so doing, had been unable to obtain a return of his security deposit from the landlord. He further stated that, upon raising the matter with a rentalsman, he was advised that, because the landlord's business address was in another province, the Office of the Rentalsman could not offer assistance.

On review with the Chief Rentalsman, she pointed out that the difficulty in securing a return of the complainant's security deposit was unrelated to the business address of the landlord. Rather, the complainant's former landlord had encountered financial difficulties and this had made it difficult for the Rentalsman to obtain an accounting from him. The problem was further complicated by the complainant's apparent four-month delay in contacting the Office of the Rentalsman.

The Chief Rentalsman assured the complainant that her Office's efforts on his behalf would continue and later confirmed that it had obtained a return of his security deposit.

87-180-84

An inmate complained of cruel and unusual treatment in the administration of the "fresh air" policy at a provincial jail.

The complainant expressed his dissatisfaction with the short period of time he and two other remanded prisoners were allowed to go outside the institution for fresh air and recreation. In so doing, he pointed out that "the three of us are handcuffed together and the way they tie us ... they call crossway which is not human ...". The complainant included a sketch which indicated that correctional officials at the facility were handcuffing the three inmates with two sets of handcuffs so that all three were attached to one another in

a crossed-arm fashion. On review, the Director of Adult Institutional Services agreed that this was a most inappropriate manner to secure inmates. He further stated that it was an isolated incident and that it was carried out without the knowledge of the institutional superintendent. Further, the Director pointed out that the issue would be addressed with all institutional superintendents to ensure that it would not recur.

DEPARTMENT OF LABOUR

Carried from 1986	5
Complaints received	17
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	8
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	8
Unsupported - No assistance possible	3
Under investigation	2

87-190-8; 87-190-14

Two former employees of a business corporation requested the assistance of the Office in their efforts to obtain a payment of wages and other employment benefits.

The complainants had already referred the matter to the Director of the Department's Employment Standards Branch and this official had completed a number of steps to assist them. Most recently, he had issued an order directing a sheriff to seize and sell all corporate assets belonging to the former employer. Unfortunately, the sheriff subsequently returned this order with the notation that no assets were found.

In view of the sheriff's finding, the Department decided it would be pointless to pursue other remedies under the Act - in particular, one which would allow the Director to seize the personal assets of the corporation's owner.

While the departmental response did not appear unreasonable, it was also found that the complainants might initiate a further remedy under Section 75 of the Employment Standards Act. This provided that, where an order of the Director has not been complied with, any interested person [including the complainants] may apply to the Employment Standards Tribunal for a summons requiring the former employer to appear before the Tribunal to show cause why the order has not been complied with and why an additional order should not be issued by the Tribunal. The Executive Director of the Tribunal subsequently confirmed the availability of this remedy and explained in detail the steps the former employees must follow in order to obtain it.

LIQUOR LICENSING BOARD

Complaints received	5
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	1
Under investigation	1

MOTOR CARRIER BOARD

Complaints received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2

DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS AND ENVIRONMENT

Carried from 1986	13
Complaints received	52
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	10
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	20
Unsupported - No assistance possible	4
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - No assistance possible	1
Justified - Rectified	4
Under investigation	13

77-200-1

A property owner complained in 1977 regarding the erroneous tax sale of his property by the Kent County Sheriff in 1961.

The Sheriff had been ordered to sell the lands of a tax debtor whose first given and family names were identical to that of the complainant. Unfortunately, he substituted the description of land owned by the complainant in the tax deed. The tax sale purchaser was unaware of the error, and took possession of the property that the county government had intended to sell.

In the Department's view, the tax sale was a nullity [because the proper land had not been advertised and sold] and the original owner [the complainant] retained title to the land. On the other hand, the Department agreed that the sale by its predecessor [the County of Kent] did leave a "cloud" on the complainant's title and, in order to remove it, a number of corrective steps were studied including the execution of quit claim deeds from the tax debtor to the tax sale purchaser and from the tax sale purchaser to the complainant. In the meantime, the tax sale purchaser had cut lumber off the property and then deeded it to one of his employees. To further complicate the matter, the employee died intestate leaving a widow and ten children.

The widow is a granddaughter of the tax debtor and the latter agreed to give her a quit claim deed to the property. The widow and her ten children, in turn, completed a quit

claim deed to the complainant. Unfortunately, this last step was a time consuming and difficult one and was ultimately resolved only by awaiting the attainment of the age of majority by all children and obtaining quit claim deeds from them at that time. This process was finally completed on June 27, 1987 at which time the complainants indicated their satisfaction with the result obtained.

87-200-3

A farmer in the Sheffield area complained of the implementation of a new governmental garbage collection system in his area.

According to the complainant, door-to-door garbage collection had recently been extended to his area at a cost of 8 cents per 100 dollars of assessment per year. He further stated that, although the garbage collection costs were based on the total value of his farming operation, the service itself was limited to the collection of household garbage. The complainant believed that, if collection costs were to be based on the total value of his business and residential property, the collection should also extend to both.

On review, the Department advised that steps had been taken to arrive at a compromise whereby the Department agreed to collect at least a portion of the waste produced by the complainant's farming operation and that this had served to resolve the complaint.

87-200-19; 87-200-35

Two francophone citizens complained of the Department's failure to respect the spirit and letter of the Official Languages Act.

In the first case, a clergyman submitted an application for the registration of a petroleum storage system located on his church's property. Although his application was completed in the French language, the standard form acknowledgment letter was typed in the English language.

In the second case, a resident complained that he was enumerated for the October provincial election by two anglophone enumerators.

In both cases, the complainant was referred to the Official Languages Branch of the Board of Management. In each case, the Board obtained a prompt redress of their concerns.

MUNICIPALITIES

Carried from 1986	21
Complaints received	87
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	21
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (Discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	37
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	18
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	3
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	22

82-400-41; 87-400-41

A property owner complained of a City's levy of local improvement charges on her undeveloped real property. The complainant's property abutted that of a large real estate developer. The developer held informal discussions with her husband in the early 1970's respecting the possible joint development of the property. These discussions were inconclusive; however, the developer subsequently completed a local improvement agreement with the municipality which directly affected the complainant's property and resulted in the levy of approximately $15,000 in local improvement charges against her. Moreover, when the complainant approached the City for a subdivision approval to develop her property, she was advised that her application for a six lot subdivision would only be approved for four. (The complainant's lawyer succeeded in persuading the City to waive the payment of principal and interest charges until the complainant's property was developed.).

In the course of a protracted and detailed review, municipal planning officials indicated they might be prepared to approve a six lot subdivision in order to permit the complainant to develop a financially viable subdivision. Prior to completing such a step, they encouraged her to attempt to purchase a rear adjoining property [which municipal officials originally assumed she owned and upon which mistake they had made certain assumptions in their dealings with the real estate developer.].

The complainant was ultimately able to purchase this property and the municipality approved her six lot subdivision.

86-400-20

A seasonal village resident complained of the requirement that he pay water and sewage assessments in an instance where the municipal water supply had not been extended to his cottage property.

The Village had recently extended sewerage services to the complainant's property and issued bills for the service notwithstanding his decision not to connect to it. The Village had not extended its water supply to the complainant's residence; however, it was of the opinion that this was not a prerequisite to the levy of sewerage charges.

The Office conducted a detailed study of the Village's Water and Sewerage By-law. As a result, it was found that the municipality's ability to levy sewerage charges appeared to be contingent on its provision of a municipal water supply. The Office concluded that the Village's failure to provide the water service relieved the complainant of any obligation to pay the sewerage levy. The complainant agreed with this opinion and indicated he would be quite prepared to pay the sewerage levy once the Village provided him with the water necessary for him to use it in a practical fashion.

In the result, the Village extended its water supply to the complainant's home and cancelled all charges levied prior to the date of this extension.

86-400-87

A couple sought the Office's assistance in its effort to obtain snow plowing service from a city government.

The municipality maintained that the portion of the road on which the complainant's home is located is private property (not a public right-of-way as the complainants alleged). The City further pointed out that it had a very clear policy prohibiting the plowing of any private road. In response, the complainants pointed out that: a) the City had carried out routine highway maintenance work until the recent demolition of a house on the same "private" portion of the road; b) the City's refusal to plow appeared to result from a disagreement between the complainants and a municipal employee [as evidenced by the alleged banking of snow in front of the complainants' home following a recent storm]; c) the City had extended water and sewage services to the complainants' home and d) the complainants' were advised they would be subject to the same municipal tax rate as other citizens in the area.

On further review, the City agreed to plow the street leading to the complainants' residence.

87-400-16

The owners of a residential property reproached a Village government for flood damage to their property resulting from the construction of a new village street.

The complainant stated that the Village had constructed a new street in the spring of 1986 at which time it had decided not to install a ditch to carry water run off from it. Unfortunately, this omission resulted in considerable flooding of the complainant's property during the ensuing winter and spring months. The homeowners believed that their complaints to municipal officials had gone unheeded.

Following its initial review of the case, the municipality advised that it was seeking a solution to the problem and was conducting a survey of affected property owners for this purpose. Several months later the complainants called again to state that no action had been taken. Coincidentally, the municipality advised that corrective work had just been approved by the municipal council.

The complainants subsequently wrote to confirm that the work had been completed and to thank the Office for its efforts.

87-400-34; 85-400-41

A couple, whose property abutted a municipal park, complained about the activities of young people frequenting the park and its unsightly appearance.

The complainants' concern related to allegation that young people used the park as a "hangout" where they carried out numerous acts of vandalism, and exhibited indecent and otherwise objectionable behaviour. Their concerns related both to the decision to construct the park and the alleged lack of police surveillance.

As a result of a meeting between the Office, the Town Manager, the regional Police Chief and a senior municipal councillor, it was clear that the Town had no intention of abandoning the parkland use of the area, nor did it believe that its policing of the park was less than adequate. On the other hand, it was agreed that the appearance of the park left a great deal to be desired and that steps ought to be taken to upgrade the area. At the same time, the regional Police Force indicated that it would respond promptly to complaints of suspected illegal activity within the park.

The Town subsequently installed a chain link fence and a large cedar hedge around the property, sodded the park area and installed attractive walkways which greatly enhanced its esthetic appearance.

Although not fully satisfied with the result obtained, the home owners indicated that the appearance of the park was "100%" better than before.

DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES AND ENERGY

Carried from 1986	3
Complaints received	26
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	8
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	7
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Partially justified - Partially rectified	1
Under investigation	9

85-210-16; 86-180-50; 86-180-213

This is a follow-up to the above cases reported at p. 44 of the 1986 Annual Report when the Office commented on three cases of misapplication of s.105.1 of the Motor Vehicle Act of New Brunswick by officials of the Department of Justice.

On the recommendation of the Office, s.105.1 of the Motor Vehicle Act was amended to provide notice to an accused before plea that a conviction will incur a suspension of driving privileges and revocation of driver's licence for a period of one to three years.

The Department, at the urging of the Office, identified five more drivers of all-terrain vehicles whose driving privileges had been suspended for three years notwithstanding that s.40 of the All-Terrain Vehicle Act states that the Motor Vehicle Act does not apply to all-terrain vehicles. On the recommendation of the Office, the Department funded the appeal of the five drivers to the Court of Queen's Bench which quashed the convictions and ordered their driving privileges reinstated.

The Department had also identified 55 drivers whose driving privileges had been suspended for three years possibly because Judges were not aware before the decision of R.v. Flanagan (1987), 76 N.B.R.(2d) 42 that they had a discretion to impose a shorter suspension.

At first, the Department agreed to send a copy of the Flanagan decision to all the suspended drivers along with the advice that they consult their solicitor. Later, however, the Deputy Minister agreed in principle to fund an appeal of the suspensions in all 55 cases.

At the request of the Deputy Minister, the Provincial Legal Aid Director agreed to appoint a special duty counsel for that purpose.

A subsequent search of departmental records disclosed the names of nineteen other drivers whose driving privileges had been suspended for three years under s.105.1. Those names were forwarded to the Legal Aid special duty counsel to be added to the previous list.

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Carried from 1986	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

Carried from 1986	4
Complaints received	49
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	19
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	22
Unsupported - No assistance possible	1
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Assistance rendered	1
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	2

73-310-7; 87-310-11

A property owner complained of the alleged "sinking" of his home as a result of the creation of the Mactaquac Headpond.

The complainant's concerns were of a long standing nature [indeed, his was among the first cases dealt with by the Office's Solicitor when he assumed his duties in 1973]. The complainant had purchased the home after the Department of Highways [now Transportation] had purchased his previous property for the construction of the TransCanada Highway. He alleged that his new home was sinking at the rate of approximately six inches per year and blamed his dilemma on the Commission's hydro electric power project.

In response to the initial complaint, the Commission engaged an independent engineering consultant to complete a detailed site study of the problem. The consultant subsequently concluded that "the foundation movement complained of is unrelated to the presence and/or operation of the Mactaquac Headpond".

The complainant contacted the Office again in April 1987 at which time he pointed out that the Commission had purchased a number of adjoining properties and argued that it should also acquire his. On review, the Commission's Chairman undertook to review this request and advise. He later confirmed that the Commission had decided to purchase the property and had commenced negotiations with the complainant for such a purpose.

87-310-8; 87-310-23; 87-310-36; 87-310-39; 87-310-40; 87-310-45

The following cases reflect the high level of cooperation extended by the Commission to our Office - in particular, the excellent work of the Commission's customer service representative, Rolande Aubie:

a) the parents of a one-year old baby complained of the Commission's decision to cut off their electric power supply as a result of their inability to repay their electric power arrears in full. The complainants stated that they had been making regular monthly payments on their account and that it was essential for them to have electric power in order to care for their infant. On review, the Commission agreed to reconnect the complainants' electric power supply if they would agree to increase their monthly payments. The Commission restored the complainants electric power service the same day;

b) a woman grieved the Commission's delay in completing an electrical hookup to her home. The complainant called our Office on May 28, 1987, at which time she advised she had already waited three weeks for the installation of the service. On review, the Commission advised that the work would be completed the following week. The complainant called again on June 2 at which time she stated that the Commission had erected a pole but would not install the electric wire until June 9. On further review, the Commission installed the wire and completed the hookup the following day;

c) the attendant of a disabled person complained of the Commission's decision to combine her overdue electric power account with that of her client. The complainant opined that the Commission had no right to combine the accounts as her relationship with the disabled person was of a purely professional nature. The practical result of this action was that the Commission had refused to connect the disabled person's electric power supply in a new apartment until the complainant's bill was paid. On review, the Commission separated the two accounts, thus enabling the disabled person to complete his change of apartment without further difficulty;

d) a mother and daughter complained of the Commission's refusal to provide them with electric power in a new apartment. The complainants had incurred arrears in their electric power bill of approximately $200. They had paid approximately $100 against the arrears within the previous two weeks; however, the Commission refused to supply electric power until the account was paid in full. On review, the Commission agreed to hookup the complainants' power in return for their agreement to a repayment schedule of $30 cash and $25 per month [in addition to their regular payments];

e) an old age pensioner requested the Office's assistance with respect to the Commission's threat to cut off his electric power supply. He had agreed to repay arrears of approximately $300 on September 15, 1987. However, he found that he was able to pay only $75 and could only pay the balance upon receipt of his pension cheque at the end of the month. On review, the Commission agreed with this proposal;

f) a woman complained October 27, 1987, regarding the Commission's alleged delay in the completion of an electric power hookup to her new home. The complainant stated that she had applied for the service in 1986, had moved into her new home two weeks previously but still did not have electric power. On review, the Commission expedited this work [which was commenced November 4, 1987].

87-310-16

The granddaughter of an elderly complainant complained regarding the Commission's efforts to collect an overdue power bill from the complainant's deceased husband.

According to the complainant's granddaughter, her grandparents had been separated for approximately 36 years. In 1980, the complainant's husband had incurred an electric power bill of $62.64 which he did not pay. Upon his death, approximately one year earlier, the Commission - either directly or through a collection agency - endeavored to collect the debt from the complainant.

Upon completion of a preliminary review by the Office, the Commission immediately issued instructions to stop the collection proceedings and requested that one of its regional staff contact the complainant to explain the error and to apologize to her.

The complainant expressed her gratitude for this result.

NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

Carried from 1986	10
Complaints received	80
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	34
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	27
Discontinued (Ombudsman) - Rectified	1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	8
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Assistance rendered	1
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	10

84-360-25

An elderly couple sought the assistance of the Office with respect to the manner in which the Corporation had administered a Home Improvement Mortgage for the completion of repairs to their small rural home.

The complainants applied for and received approval of an interest free mortgage of approximately $5,700 in 1982. At the date of their application, the complainants authorized the Corporation to disburse the proceeds of their loan in the form of joint cheques made payable to the complainants and their suppliers or contractors. Regrettably, a dispute developed between the complainants and their contractor with respect to the rate of pay which the latter was to receive. Although the Corporation had a policy which precluded it from becoming involved in such a dispute, it succumbed to pressure from the contractor's lawyer and issued the final mortgage payments unilaterally to the contractor. The complainants quite rightly believed that this action had prejudiced their position in the dispute. [Perhaps more significantly, the emotional upset created by the Corporation's unilateral action coincided with a massive heart attack suffered by the male complainant].

In a subsequent investigation by the Office, it appeared that the complainants had received reasonably good value for the repair work completed on their behalf. At the same time, it appeared reasonable that the Corporation should accept a measure of responsibility for the legal liability incurred by the complainants as a result of the Corporation's unilateral decision to alter the terms of its contract with them. The Office's findings were summarized in a draft report which suggested that the Corporation reduce the complainants' liability under the mortgage by approximately 1/3 of the amount of the alleged improper payment to the contractor. Both the Corporation and the complainants indicated they were prepared to accept this compromise. In addition, the Corporation confirmed that it had issued instructions to its regional staff to ensure that the incorrect procedure would not be repeated.

87-360-19; 87-360-21

Three complaints received during 1987 served to give meaning to the phrase "bureaucratic runaround". Concurrently, they reflected the very cooperative working relationship between the Corporation and our Office.

In the first case, the complainant had received a Rural and Native Housing unit in December, 1986, and subsequently discovered that her water supply was non-potable ["even the dog will not drink it"]. On our initial review of the complaint, the Corporation advised that it had referred the complainant to the Department of Income Assistance. The complainant later called back to say that the Department had refused to render assistance to her. On further review, the Corporation advised that it would apply to the Canadian Mortgage and Housing Corporation for funding to correct the situation.

In the second case, the complainant had received a Rural and Native Housing unit in 1986 and subsequently discovered a number of problems with her new home. These included a defective window and difficulties establishing her property boundary. As in the previous case, the Corporation had referred the complainant to the Department of Income Assistance with respect to the defective window. The Department refused to pay for the repairs and, following contact between the Office and the Corporation, the latter undertook to correct the problem. Unfortunately, the Corporation refused to assist in remedying the complainant's boundary problem and she was subsequently advised to consult with a land surveyor on this item and to contact the Office if further assistance was required.

In the third case, a couple grieved the Corporation's refusal of their application for home improvement financing. The refusal was based on the complainants' family income, which exceeded the maximum limit by less than $500. The complainant-husband was employed under a woodcutting subcontract, by the terms of which he was required to pay a wood stacker $2-3,000 per year. The Corporation refused to take this significant factor into account in considering the loan application. However, it did point out that revised financial eligibility criteria would be established on April 1, 1987. The complainant's application was approved under this revised criteria.

87-360-45; 87-360-35

In two separate cases, tenants of premises owned by the New Brunswick Housing Corporation complained of their threatened eviction.

In the first case, the Corporation had commenced legal proceedings to evict two long-term residents of a housing complex in Saint John. The complainants had complained vociferously about the activities of two of the neighbouring tenants and urged other neighbouring tenants to make similar complaints. The Corporation's staff viewed these activities as harassment and, following a number of unsuccessful efforts to mediate the problem, commenced legal proceedings to evict the complainants. Moreover, the Corporation refused to alter this decision after the complainants and their solicitor had undertaken that they would abide peaceably with their neighbours or voluntarily leave the premises. On review, the Corporation's staff agreed that the offer made by the complainants was a reasonable one and that their examplary care of the rented premises for a period of more than 18 years was a factor which ought to be taken into consideration in reaching a final decision. In the result, the Corporation withdrew its eviction notice and the complainants signed a written undertaking to cooperate with their neighbours or to quit the premises.

In the second case, the Corporation had served a notice to quit on a single parent who resided in one of its Moncton apartments. The notice had been issued because of the activities of one of the complainant's sons, a chronic young offender. The complainant stated that she had no control over the boy and should not be punished for his behavior. On review, the Corporation's regional manager expressed considerable sympathy for the complainant and suggested that she obtain a "peace bond" to prohibit her son from returning to her premises. When it was confirmed that such a remedy was not available against young offenders, the Corporation agreed to make a written agreement with the complainant, under the terms of which the complainant's son was required to immediately leave the premises of the New Brunswick Housing Corporation once he had completed a visit with her [it was noted that there were two outstanding arrest warrants for the complainant's son and it was unlikely that he would return to her home for a considerable period of time]. The complainant expressed her satisfaction with this result.

Both cases were marked by a very high level of cooperation on the part of the Corporation's regional management. However, both also raised the serious question of whether the New Brunswick Housing Corporation's rental premises should be excluded from the provisions of the Residential Tenancies Act, i.e. whether the present duplication of service by the Office of the Rentalsman and regional staff of the Corporation should be continued or whether the entire function should be placed under the Office of the Rentalsman.

NEW BRUNSWICK HUMAN RIGHTS COMMISSION

Complaints received	1
Partially justified - Assistance rendered	1

NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

Carried from 1986	1
Complaints received	5
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Under investigation	1

NEW BRUNSWICK MUSEUM

Carried from 1986	1
Under investigation	1

NEW BRUNSWICK OCCUPATIONAL HEALTH and SAFETY COMMISSION

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1

NEW BRUNSWICK RESEARCH and PRODUCTIVITY COUNCIL

Complaints received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

PREMIER'S OFFICE

Complaints received	2
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1

RIGHT TO INFORMATION ACT

Carried from 1986	2
Complaints received	5
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	1
Partially justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	1
Under investigation	2

DEPARTMENT OF SUPPLY AND SERVICES

Carried from 1986	1
Complaints received	5
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

DEPARTMENT OF TOURISM, RECREATION AND HERITAGE

Carried from 1986	1
Complaints received	6
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	3

DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

Carried from 1986	20
Complaints received	124
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	8
Declined (discretionary) - No assistance possible	5
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	37
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	46
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	8
Unsupported - Assistance rendered	4
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	4
Justified - Recommendation - Rectified	1
Under investigation	25

80-170-19; 82-170-22; 83-170-36; 86-170-28

An elderly widow alleged that the Department had changed the alignment of a public highway which passed in front of her home and that this action had distorted her boundary lines and contributed to long simmering difficulties with her neighbours.

The complainant stated that her husband had purchased her property many years ealier for use as a summer cottage. The public road on which it fronted was little more than a country lane. As time passed, citizens - including the complainant - converted their cottages to year-round residences and this action was attended by an upgrading of the public highway. The complainant stated that this upgrading work had resulted in the removal of boundary stakes which had delineated her property for many years. She further alleged that the Department had consistently refused to take corrective action in the matter.

In the mid-1970's, the complainant encountered difficulties with a neighbour who had placed personal property along [and allegedly over] her boundary line. At the same time, the Department threatened legal action respecting the same neighbour's alleged placement of personal property on the highway right-of-way. This aspect of the complaint is summarized in the Fifteenth Report of the Ombudsman [(1981), at page 23]. At that point, further investigation had resulted in the Department's recognition that the highway was much narrower than it originally alleged.

Unfortunately, this finding did not resolve the complainant's boundary problems. As a result, the Office suggested that she retain the services of a professional land surveyor and a solicitor to assist her in resolving her boundary difficulties. Regrettably, neither of these steps produced a satisfactory result.

On further review by the Office, a surveying engineer employed by the Department completed a detailed technical study of the area which confirmed that the Department had distorted the highway alignment in such a way as to prejudice the complainant's "quiet enjoyment" of her property. It was subsequently determined that the most practical way to resolve the difficult problem was to purchase the complainant's home - a step with which she readily concurred.

In closing its file on this matter, the Office noted the high level of professionalism displayed by the Department's surveying and right-of-way staff.

86-170-8

A home owner originally approached the Office in December 1977 with respect to the Department's refusal to designate and maintain a portion of the Millbank Road in New Maryland.

The complainant's home is located in a one lot subdivision which had been approved for development in December, 1973. This property fronted on a roadway; however, it was a non-designated public road rather than a designated provincial highway. The complainant purchased the property in August 1975 at which time he assumed that the road was a provincial highway and that the Department was required to maintain it. However, upon completing the details of his home construction in June 1976, he was advised by a Devel-

opment Officer (Department of Municipal Affairs) that the designated provincial highway ended some distance from his property and that the government would not maintain it. The complainant and his family had already made a financial commitment to complete home construction and honestly believed the Department would remedy the development error by maintaining the highway to his residence. In particular, the complainant expected that the Department would complete regular summer and winter maintenance on the road and replace a culvert which was the subject of regular springtime flooding. When the Department refused to complete either of these tasks, the complainant approached this Office.

As a result of a review completed in 1977 and 1978, the Department agreed that it had a moral obligation to assist the complainant and agreed to extend the designated portion of the road to the brook (including the small portion of the complainant's land which crossed the brook) and to resume winter maintenance work to the complainant's home. The complainants indicated they were reasonably satisfied with this result.

During the winter of 1985-86, the Department suddenly decided to terminate its winter maintenance work on the road and the complainant again approached the Office. On review, it was determined that the complainant was the victim of faulty real property development procedures in 1973, and the Department reluctantly agreed to resume winter maintenance on the road. However, the complainant insisted that the Department complete the upgrading and designation of the road to his home, including the replacement of the defective culvert. To this end, he and his wife met with the Minister of Transportation and made a formal submission to him. As a result, the Minister agreed to the upgrading of the road, including the replacement of the defective culvert with a bridge.

The complainant subsequently confirmed the completion of this work and his satisfaction with the departmental response.

86-170-25; 86-170-38; 86-170-63; 86-170-70; 86-170-68; 86-170-55

Five tractor-trailer drivers and a bus driver approached the Office in 1986 and 1987 with respect to the Department's decision to remove their Class 1 driver's licenses on medical grounds.

The complainants - four former heart attack victims, a diabetic and an epileptic - reproached the Department for stripping them of their livelihood by means of a secretive tribunal which denied them the right to be heard prior to rendering its decision. Each complainant had been examined by a medical specialist who had recommended to the Department that the complainant's driving rights be restored; unfortunately, this evidence was ignored by the Department and apparently overlooked in those cases where the complainants completed an appeal before the Minister.

On review, it was determined that the Minister's Medical Advisory Board - or one of its officials - had ruled in each of the cases without giving the complainants an opportunity to be heard, either in person or through a proper consideration of the medical evidence they had submitted. It was also found that appeals from decisions by this Board were invariably turned down by the Minister in language that echoed that of the Board.

With respect to the drivers who had experienced cardiac difficulties, a significant change in medical scientific knowledge indicated that persons who have had one heart attack and who have subsequently recovered from it should have their driving rights restored - subject to stringent periodic medical examinations. When the Department expressed reluctance to fully accept this new line of medical reasoning, the Office's Solicitor met with one of the Province's leading cardiologists who, in turn, agreed to meet directly with the Department. Prior to such a meeting, the Department indicated that a Class 1 license would be issued to each of the complainants. [The Department maintained its position that this right would not be accorded to the bus driver; however, he would be eligible for a license to drive a tractor-trailer].

With respect to the complainant who is a diabetic, his medical specialist agreed to meet personally with the Minister. This step, which was part of a formal submission to the Minister, resulted in the latter restoring the complainant's license.

Similarly, the tractor-trailer driver who is an epileptic but who has not had an episode for many years, was fully represented before the Minister by his employer and a medical specialist.

As in each of the other cases, the Minister restored the citizen's Class 1 driver's license.

It is important to note that the public interest was adequately safeguarded in each instance by the quality of medical evidence submitted by the complainants' medical specialists and the requirement that they undergo regular medical examinations and submit periodic medical reports to the Department.

Although the Office views the departmental administrative procedures with some skepticism, the positive results obtained from the revised medical criteria, the new hearing format followed by the Minister and the indication of impending changes resulting from the deregulation of the transportation industry have led the Office to hold in abeyance any formal recommendations in this matter.

86-170-59

A motorist complained of the revocation of his driver's license and the suspension of his driving privileges by the Registrar of Motor Vehicles following his conviction under Section 105.1 of the Motor Vehicle Act.

The complainant was convicted under Section 105.1 on January 20, 1986. However, the sentencing judge declined to make a revocation order - a power reserved exclusively to him. Unfortunately, the Registrar of Motor Vehicles subsequently revoked the complainant's license and suspended his driving privilege for three years. The complainant was required to incur legal and other expenses of $939.83 in order to obtain a reinstatement of his driving privilege - and, coincidentally, to regain his livelihood.

The Department refused to reimburse these expenses to the complainant, either at his request or upon completion of the Office's investigation. Accordingly, a report and recommendation was submitted to the Deputy Minister of Transportation and, later, to the Executive Council.

On further reconsideration, the Department agreed to make the recommended payment to the complainant.

86-170-60; 87-170-89

A property owner contacted the Office in 1986 with respect to the erosive effect of a river diversion carried out by the Department in the 1950's.

The river diversion had resulted in a gradual erosion of the land at the rear of the complainant's home. Recently, this had caused the destruction of part of the complainant's septic system [and an order from the Department of Health and Community Services to repair it]. Further, the complainant and his wife had become fearful that a sudden acceleration of the erosion would cause their house to fall down the approaching embankment. The complainant believed that a number of government departments had been studing his problem since 1983; however, he had received no clear indication whether any remedial work or compensation would be forthcoming.

The Office's intervention appeared to break a bureaucratic "log jam" which had resulted from a joint review of the problem by the Departments of Agriculture, Municipal Affairs and Environment and Transportation. Following the Office's intervention, the Department requested one of its right-of-way agents to approach the complainant and determine whether a financial settlement could be reached with him. The Office periodically monitored the progress of negotiations and consulted with the complainants until a financial settlement was reached with the Department in June 1987.

87-170-53

A sea captain from the Province of Nova Scotia reproached the Department for the manner in which it conducted a competition for the position of ferry boat Captain.

One of the complainant's New Brunswick relatives had informed him of the position and, upon checking with departmental administrative personnel, he was advised that he was eligible to apply for the position. He did complete an application and was subsequently invited to an interview, an exercise involving travel expenses of $300. He was later advised that the competition had been cancelled because of a technical irregularity in the posted job description. However, on further checking, the complainant discovered that the original advertisement stated that "the appointment is restricted to local area residents". The subsequently posted competition notice further restricted appointment to residents of the island which was served by the ferry.

The Secretary of the Board of Management had advised the Office that such wording was intended "to provide local employment to local residents who are familiar with local conditions". It was the opinion of the Office that such wording was intended to exclude persons of the complainant's residency status from applying for such a position. It also appeared that the Department's decision to invite the complainant to the job interview was an error and that he should be compensated for the expenses which he incurred.

The Office subsequently formally recommended to the Deputy Minister the reimbursement of the complainant's expenses and this recommendation was accepted.

Regrettably, in forwarding the reimbursement cheque to the complainant, the Department's Deputy Minister wrote: "You should note that while we have many competitions each year we seldom encounter applicants who so misunderstand the policies and procedures and, to my knowledge, non have been compensated as a result of their misunderstanding.".

WORKERS' COMPENSATION BOARD

Carried from 1986	35
Complaints received	148
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	30
Declined (discretionary) - Assistance rendered	14
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	48
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	56
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	4
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	6
Under investigation	17

84-330-41

A worker complained in March, 1984, with respect to the refusal by the Workers' Compensation Board to accept responsibility for a 1970 industrial accident.

The complainant related that his employer - a large multinational company - had established a practice of requiring its non-unionized employees to claim benefits for industrial injuries under an employee paid long-term disability insurance program rather than the Workers' Compensation Act.

The complainant was able to establish that he had suffered an industrial accident on May 11, 1970, while working with a piece of heavy equipment and that he was subsequently transported by ambulance to a hospital approximately 20 miles from his work place. In addition, two of his former co-workers attested to the occurrence and seriousness of his industrial accident. Moreover, it was determined that the claim had been abruptly terminated and the worker had accepted long-term disability benefits under a private company pension plan for an extended period of time. The man's claim was further complicated by a series of differing medical specialists' opinions as to the nature and cause of his disability. It was ultimately determined that he had a serious back disability, the cause of which was consistent with the circumstances of his 1970 injury. Unfortunately, he did not file a claim for benefits with the Board until 1981, a lapse in time so lengthy that it would be virtually impossible for him to establish a direct causal link between his present disability and the industrial accident.

The Board and the Office reviewed in detail the dilemma posed by the established practice of the employer. Although the employee may well have acquiesced in the practice and thereby contributed to his own misfortune, he obviously did so from the subordinate position of an unskilled labourer. Moreover, the nature of the employment relationship created by the employer had cast an almost impossible burden of proof upon the worker. The Board agreed that these circumstances must be taken into consideration and that they would form part of the Board's deliberations in a formal hearing with the worker.

The Board later advised that, following an April, 1987, hearing with the complainant and his Workers' Advocate, it had decided to award him a 12.5 percent disability pension retroactive to the date he filed his initial claim with the Board [December 10, 1981]. Later, it doubled his benefit level by way of a temporary permanent disability award, a result satisfactory to him and those who had worked on his behalf.

84-330-105; 85-330-42

A retired millworker approached the Office in 1984 with respect to the Board's refusal to compensate him for a 1971 industrial accident.

The complainant had been employed for over 30 years as a laboratory assistant in a paper mill. He stated that, on September 21, 1971 he had spilled a container of chemicals - sodium sulfite and hydrochloric acid - and sustained a severe acid burn on his right hand. He recalled having consulted with the company's physician and having been prescribed medication to treat the burn. Unfortunately, the company's medical department had recorded the complainant's visit as a routine medical check-up. Furthermore, its physician had concluded that the lesion on the complainant's hand was caused by Actinic Keratosis, a skin condition common in middle aged and elderly individuals.

The complainant's disability continued to the date of his retirement in 1974 and afterwards. The complainant continuously sought medical attention and remained aggrieved by the unfair treatment he believed he had received from his former employer and the Board. In 1983, his general practitioner referred him to a medical specialist. This doctor completed a biopsy of the lesion on the complainant's hand and diagnosed his condition as intra-epithelial squamous cell carcinoma. He concluded that this condition (which was absent from any other part of the worker's body) was most likely to have resulted from an industrial injury of the type described by the complainant.

On further review with the Board, including consultation between its Chief Medical Officer and the complainant's medical specialist, the Board accepted the worker's claim.

85-330-79; 86-330-17

A widow requested the assistance of the Office with respect to the Board's refusal to award survivor's benefits to her children and her.

The complainant's late husband had suffered a heart attack on February 29, 1984 while completing stressful physical work for his employer. The Board accepted his claim and awarded him benefits based on a 24 per cent work related disability. The worker was never able to return to work and, on November 19, 1985, he died from a second heart attack. The Board subsequently ruled that the complainant's disabling 1984 heart attack did not contribute to his death and refused to pay survivor's benefits to his widow.

On review, it was found that: a) the worker's first heart attack resulted from unusual effort or exertion at his work place; b) he remained totally disabled from the date of his injury until the date of his death and c) the cause of his death was related to the injury, i.e in the words of his highly respected medical specialist, he was asymptomatic before the first heath attack and, if he had not suffered it, would have been able to continue working and would have been in a much better position to survive the second incident.

On further review, including a meeting between the Office's legal staff and the full Board, the latter accepted the widow's claim and awarded survivor's benefits to her and her children. In addition, the Board revised its claims adjudication policy in a manner consistent with this decision.

85-330-124

A worker requested the assistance of the Office with respect to the Board's refusal to pay for the replacement of a denture which he had broken in an industrial accident.

The complainant, an employee of a postal corporation, was attempting to push a cartload of locks off an elevator into a dark storage room. He tripped on the doorstop of the elevator, his head jerked as he stumbled, and his denture fell from his mouth and broke. The Board subsequently ruled that, because his head did not hit another object so as to cause the denture to fall, it was not prepared to compensate him for its replacement.

On review, the Board initially insisted that its legislation only permitted it to pay compensation in those instances where a worker had suffered an "injury by accident" and since the worker had sustained no personal injury, it had no legal authority to pay him. On further review, it was determined that the Board had adopted an extended definition of "personal injury" - in particular, with respect to damage to artificial appliances. Thus the Board provided that, where eyeglasses or contact lenses are broken or damaged beyond repair by "a single traumatic or jarring incident in the course of employment, they are replaced". The Board was unable to make any logical distinction between the acceptance of this type of claim and that of the complainant.

Accordingly, our Office recommended that he be compensated the denture replacement cost, and the Board accepted this informal recommendation.

87-330-75

A registered nurse complained of the Board's refusal to compensate her for a 13-week absence from work resulting from a "freak" accident.

The worker suffered a disc injury while bending over to get into the bottom drawer of a medicine cart. In rejecting her claim, the Board concluded that "simply bending over to get into a bottom drawer is something that is normally done in the course of employment and this ordinary action does not constitute an "accident" under the Workers' Compensation Act". However, upon completion of detailed legal research, the Office concluded that, where an injury arises in

the course of employment, the claim must be allowed unless there is affirmative evidence of an alternative cause and evidence that the employment was not contributory. In arriving at this conclusion, the Office noted that the Board had made an error in concluding that an injury must result from unusual effort or exertion in order to be compensable.

On further review, the Board accepted the claim.

BUDGETARY REVIEW
REVUE BUDGÉTAIRE

Year/Année	Expenditures/ Dépenses
1981-82	229 099
1982-83	247 025
1983-84	254 744
1984-85	278 273
1985-86	287 488
1986-87	306 570

Statistical Tables

Statistiques

TABLE/TABLEAU 1

COMPLAINTS HANDLED IN 1987/PLAINTES TRAITÉES EN 1987

Origination Origine	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Received in 1987/Reçues en 1987	1388	86.3
Carried over from December 1986 A l'étude au 31 décembre 1986	221	13.7
TOTAL	1609	100.0

TABLE/TABLEAU 2

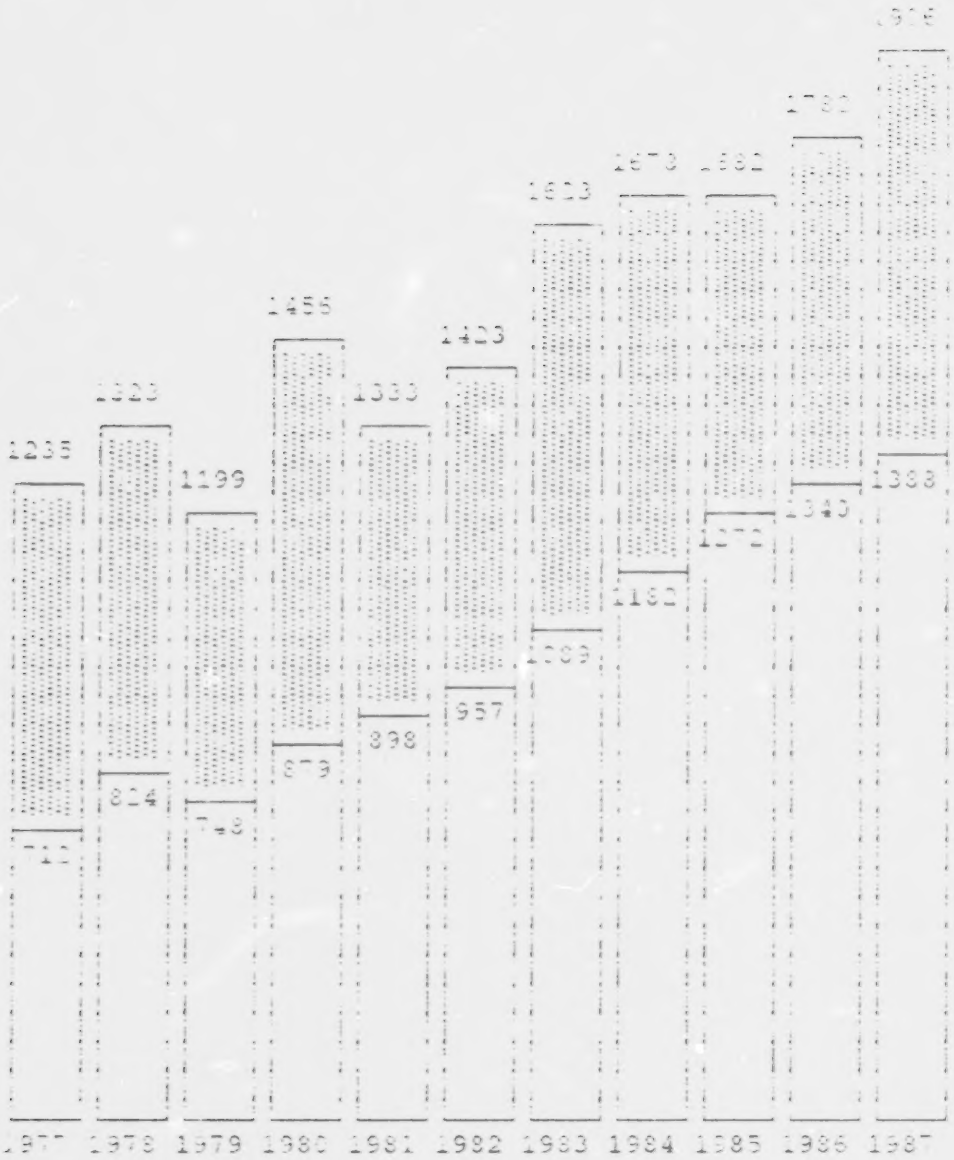
COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE

County/Comté	Population		1987	
	Total	%	Total	%
Albert	24 832	3.5	19	1.4
Carleton	25 429	3.6	38	2.7
Charlotte	26 525	3.7	38	2.7
Gloucester	87 473	12.3	136	9.8
Kent	31 496	4.5	38	2.7
Kings	56 598	8.0	69	5.0
Madawaska	36 662	5.2	102	7.3
Northumberland	52 981	7.5	80	5.8
Queens	12 487	1.8	23	1.7
Restigouche	39 921	5.6	144	10.4
Saint John/Saint-Jean	82 460	11.6	208	15.0
Sunbury	22 894	3.2	25	1.8
Victoria	21 504	3.0	83	6.0
Westmorland	110 969	15.6	138	10.0
York	77 211	10.9	218	15.7
Out of Province/ Hors de la Province			29	2.0
TOTAL	709 442	100.0	1388	100.0

Note: Population 1986 Census
Population - recensement 1986

TABLE/TABLEAU 3

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR
PLAINTES REÇUES PAR ANNEE



Shaded areas - Complaints in areas of non-jurisdiction
Parties ombragées - plaintes dans les domaines de non jurisdiction

TABLE/TABLEAU 4

COMPLAINTS IDENTIFIED ACCORDING TO SEX AND LANGUAGE OF COMMUNICATION

PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LE SEXE ET LA LANGUE DE COMMUNICATION

1987

Sex/Sexe	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Masculine/Masculin	893	64.3
Feminine/Féminin	456	32.9
Group/Groupe	39	2.8
TOTAL	1388	100.0
Language of communication/Langue de communication		
English/Anglais	981	70.7
French/Français	407	29.3
TOTAL	1388	100.0

TABLE/TABLEAU 5

COMPLAINTS IDENTIFIED BY PARTY GRIEVED
PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LA PARTIE EN CAUSE

PARTY/PARTIE	1985 Total	1985 %	1986 Total	1986 %	198 Total
Provincial departments and agencies/Ministère et organismes provinciaux					
Adoption Information/Renseignements concernant les adoptions	2	.2	6	.4	3
Advanced Education and Training/Enseignement supérieur et formation	10	.8	9	.7	22
Agriculture	8	.6	8	.6	3
Alcoholism and Drug Dependency Commission/ Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance	3	.2	2	.2	3
Auditor General's Office/Bureau du vérificateur général	1	.1	1	.1	
Board of Management/Conseil de gestion	18	1.4	20	1.5	16
Cabinet Secretariat/Secrétariat du Cabinet	1	.1	1	.1	
Civil Service Commission/Commission de la fonction publique	1	.1	2	.2	1
Commerce & Technology/Commerce et technologie	4	.3	5	.4	3
Community Improvement Corporation/Société d'aménagement régional					1
Education/Education	39	3.1	50	3.7	38
Finance/Finances	21	1.7	19	1.4	20
Fisheries/Pêches	3	.2	2	.2	2
Health and Community Services/Santé et services communautaires	96	7.6	173	12.9	185
Income Assistance/Aide au revenu	167	13.1	161	12.0	168
Justice	371	29.1	341	25.4	306
Labour/Travail	13	1.0	18	1.3	17
Legislative Assembly/Assemblée législative			3	.2	
Liquor Licensing Board/Commission des licenses et permis d'alcool	5	.4	2	.2	5
Motor Carrier Board/Commission des transports routiers	1	.1			2
Municipal Affairs and Environment/Affaires municipales et environnement	46	3.6	38	2.8	52
Natural Resources and Energy/Ressources naturelles et énergie	17	1.3	17	1.3	26
N.B. Coal Limited	1	.1	2	.2	
N.B. Electric Power Commission/Commission d'énergie électrique du N.-B.	50	3.9	30	2.2	49
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.	48	3.8	66	4.9	80
N.B. Human Rights Commission/ Commission des droits de la personne du N.-B.	5	.4	3	.2	1
N.B. Liquor Corporation/Société des alcools du N.-B.	3	.2	3	.2	5
N.B. Museum/Musée du N.-B.			1	.1	
N.B. Occupational Health and Safety Commission/ Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail du N.B.	2	.2			1
N.B. Police Commission/Commission de police du N.-B.	1	.1			
N.B. Research and Productivity Council/ Conseil de recherches et de productivité du N.-B.					2
Office of the Comptroller/Bureau du contrôleur	1	.1	1	.1	
Premier's Office/Cabinet du premier ministre	2	.2	2	.2	2
Public Utilities Board/Commission des entreprises de service public	1	.1			
Supply and Services/Approvisionnement et services	6	.5	4	.3	5
Tourism, Recreation and Heritage/Tourisme, loisirs et patrimoine	15	1.1	3	.2	6
Transportation/Transports	75	5.9	90	6.7	124
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail	154	12.1	164	12.2	148
Municipal Corporations/Conseil municipaux	73	5.7	89	6.6	87
Right to Information Act/Loi sur le droit à l'information	8	.6	4	.3	5
Advanced Education and Training/Enseignement supérieur et formation	1				
Health and Community Services/Santé et services communautaires	1				
Justice	2				
Municipal Affairs/Affaires municipales	1				
TOTAL	1272	100.0	1340	100.0	1388

TABLE/TABLEAU 6

COMPLAINTS IDENTIFIED BY JURISDICTION/ PLAINTES IDENTIFIÉES PAR JURIDICTION

Year/ Année	Total	Under investigation/ A l'étude	Jurisdiction/ Juridiction		No jurisdiction/ Sans juridiction	
			Total	%	Total	%
1980	879	128	564	75.1	187	24.9
1981	898	140	578	76.2	180	23.8
1982	957	182	588	75.9	187	24.1
1983	1089	93	658	66.1	338	33.9
1984	1182	115	769	72.1	298	27.9
1985	1272	145	796	70.6	331	29.4
1986	1340	174	944	81.0	222	19.0
1987	1388	165	1100	90.0	123	10.0

TABLE/TABLEAU 7

DISPOSITION OF COMPLAINTS CARRIED OVER FROM 1986
CLASSIFICATION DES PLAINTES REPORTÉES DE 1986

(as of December 31, 1987/au 31 décembre 1987)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	9	4.1
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	2	.9
Declined (discretionary) - No assistance possible Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2	.9
Declined (discretionary) - Assistance rendered Refusée (discrétionnaire) - Aide accordée	1	.5
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	31	14.0
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	72	32.6
Unsupported - No assistance possible Non fondée - Aucune aide possible	6	2.7
Unsupported - Assistance rendered Non fondée - Aide accordée	2	.9
Partially justified - Assistance rendered Partiellement fondée - Aide accordée	7	3.2
Partially justified - Partially rectified Partiellement fondée - Partiellement redressée	3	1.3
Partially justified - Rectified Partiellement fondée - Redressée	3	1.3
Justified - Assistance rendered Fondée - Aide accordée	8	3.6
Justified - Partially rectified Fondée - Partiellement redressée	1	.5
Justified - Rectified Fondée - Redressée	17	7.7
Justified - Recommendation Fondée - Recommandation	1(1)*	.5
Under investigation/A l'étude	56	25.3
TOTAL	221	100.0

* Also reported under other heading/Déjà rapporté sous autre rubrique

TABLE/TABLEAU 8

DISPOSITION OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1987
CLASSIFICATION DES PLAINTES REÇUES EN 1987

(as of December 31, 1987/au 31 décembre 1987)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	115	8.3
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	8	.6
Declined (discretionary) - No assistance possible Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	98	7.0
Declined (discretionary) - Assistance rendered Refusée (discrétionnaire) - Aide accordée	37	2.6
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	454	32.7
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	395	28.4
Discontinued (Ombudsman) - Rectified Discontinuée (Ombudsman) - Redressée	1	.1
Discontinued (complainant) - No assistance possible Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	15	1.1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered Discontinuée (plaignant) - Aide accordée	2	.1
Unsupported - No assistance possible Non fondée - Aucune aide possible	62	4.5
Unsupported - Assistance rendered Non fondée - Aide accordée	5	.4
Partially justified - No assistance possible Partiellement fondée - Aucune aide possible	1	.1
Partially justified - Assistance rendered Partiellement fondée - Aide accordée	6	.4
Partially justified - Partially rectified Partiellement fondée - Partiellement redressée	3	.2
Partially justified - Rectified Partiellement fondée - Redressée	1	.1
Justified - Assistance rendered Fondée - Aide accordée	5	.4
Justified - Partially rectified Fondée - Partiellement redressée	1	.1
Justified - Rectified Fondée - Redressée	14	1.0
Under investigation/A l'étude	165	11.9
TOTAL	1388	100.0

CHAPTER O-5

Ombudsman Act

(Excerpt)

1 In this Part

"authority" means an authority set out in Schedule A;

"officer" means an official, employee or member of an authority.
1967, c.18, s.1; 1976, c.43, s.1; 1985, c.65, s.1.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*, 1967, c.18, s.10.

11 This Act does not apply

(*a*) to judges and functions of any court of New Brunswick, and

(*b*) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof. 1967, c.18, s.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(*a*) any decision, recommendation, act or omission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

CHAPITRE 0-5

Loi sur l'Ombudsman

(Extrait)

1 Dans la présente Partie

«autorité» désigne une autorité définie à l'Annexe A;

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'une autorité.
1967, c.18, art.1; 1976, c.43, art.1; 1985, c.65, art.1.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*, 1967, c.18, art.10.

11 La présente loi ne s'applique pas

a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni

b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil. 1967, c.18, art.11.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, si elles causent ou peuvent, à son avis, causer un préjudice à une personne.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

(*b*) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for an authority.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate. 1967, c.18, s.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of an authority or officer thereof is to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office.
1967, c.18, s.14; 1985, c.65, s.4.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

(*a*) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

(*b*) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

(*c*) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

(*d*) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

(*e*) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

(*f*) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the authority concerned of his intention to investigate.
1967, c.18, s.16; 1976, c.43, s.4; 1985, c.65, s.5.

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil d'une autorité.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établisement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé. 1967, c.18, art.13.

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recommandation, nul acte ou nulle omission d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question.
1967, c.18, art.14; 1985, c.65, art.4.

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif de l'autorité concernée.
1967, c.18, art.16; 1976, c.43, art.4; 1985, c.65, art.5.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

18(1) Subject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of an authority and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of that authority.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

(a) any officer of an authority who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),

(*b*) any petitioner, and

(*c*) with the approval of the Attorney General, any other personwho in theopinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman.
1967, c.18, s.19; 1968, c.44, s.1; 1981, c.6, s.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any authority and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because

(a) a decision, recommendation, act or omission or procedure used that was the subject matter of the investigation was

(i) contrary to law,

(ii) unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignements et mener des enquêtes.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'une autorité et que ces documents ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de cette autorité.

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

a) tout fonctionnaire d'un autorité qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),

b) tout requérant, et

c) avec l'approbation du procureur général, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui.
1967, c.18, art.19; 1968, c.44, art.1; 1981, c.6, art.1.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par toute autorité et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait

a) qu'une décision, recommandation, action, omission ou procédure ayant fait l'objet de l'enquête

(i) était contraire à la loi;

(ii) était injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iii) made, done or omitted pursuant to a statutory provision or other rule of law or practice that is unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iv) based in whole or in part on a mistake of law or fact or on irrelevant grounds or considerations,

(v) related to the application of arbitrary, unreasonable or unfair procedures, or

(vi) otherwise wrong,

(b) in doing or omitting an act or in making or acting on a decision or recommendation, an authority

(i) did so for an improper purpose,

(ii) failed to give adequate and appropriate reasons in relation to the nature of the matter, or

(iii) was negligent or acted improperly, or

(c) there was unreasonable delay in dealing with the subject matter of the investigation,

and the Ombudsman is of the opinion that

(d) the grievance should be referred to the appropriate authority for further consideration,

(e) an act should be remedied,

(f) an omission or delay should be rectified,

(g) a decision or recommendation should be cancelled or varied,

(h) reasons should be given,

(i) a practice, procedure or course of conduct should be altered,

(j) an enactment or other rule of law should be reconsidered, or

(k) any other steps should be taken,

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the authority concerned.

(iii) avait lieu ou s'était produite conformément à une disposition légale ou autre règle de droit ou une pratique injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iv) était fondée en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des considérations ou motifs non pertinents;

(v) se rapportait à des procédures arbitraires, déraisonnables et injustes; ou

(vi) était fautive par ailleurs;

b) que dans une action ou une omission ou dans une prise de décision ou de suites à donner à une décision ou à une recommandation, une autorité

(i) n'a pas agi dans un but approprié;

(ii) n'a pas donné des raisons suffisantes et appropriées quant à la nature de l'affaire, ou

(iii) était négligente ou n'a pas agi correctement; ou

c) qu'il y a eu un retard indu pour considérer l'objet de l'enquête,

et que l'Ombudsman est en outre d'avis que

d) le grief devrait être renvoyé à l'autorité appropriée pour être examiné à nouveau;

e) qu'une action devrait être réparée;

f) qu'une omission ou un retard devrait être corrigé;

g) qu'une décision ou recommandation devrait être annulée ou changée;

h) que des raisons devraient être données;

i) qu'une pratique, une procédure ou une façon de faire devrait être changée;

j) qu'une loi ou autre règle de droit devrait être revisée, ou

k) que d'autres mesures devraient être prises,

l'Ombudsman doit présenter un rapport énonçant son opinion, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef de l'autorité concernée.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the authority to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander à l'autorité de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the authority does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), l'autorité ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court. 1967, c.18, s.23.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence. 1967, c.18, art.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction. 1967, c.18, s.24; 1976, c.43, s.8.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence. 1967, c.18, art.24; 1976, c.43, art.8.

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person or an authority, may publish reports relating generally to the exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act.
1967, c.18, s.25; 1985, c.65, s.11.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi. 1967, c.18, art.25.

27 Every person who

(*a*) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(*b*) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(*c*) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*. 1967, c.18, s.27.

28 This Act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgment or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise than in this Act. 1967, c.18, s.28.

SCHEDULE A

1 Departments of the Government of the Province

2 A person, corporation, commission, board, bureau or other body that is, or the majority of the members of which are, or the majority of the members of the board of management or board of directors of which are

(a) appointed by an Act, Minister or the Lieutenant-Governor in Council,

(b) in the discharge of their duties, public officers or servants of the Province, or

(c) responsible to the Province

3 Municipalities

4 Schools and school boards as defined in the *Schools Act*

5 Institutions established under the name "New Brunswick Community College" under paragraph 3(1)(c) of the *New Brunswick Community College Act*

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*. 1967, c.18, art.27.

28 La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation. 1967, c.18, art.28.

ANNEXE A

1 Les ministères du gouvernement de la province

2 Un particulier, une corporation, une commission, un conseil, une autorité ou autre qui est, ou dont, soit la majorité des membres, soit la majorité des membres du conseil de gestion ou du conseil d'administration

a) sont nommés par une loi, un Ministre ou le lieutenant-gouverneur en conseil,

b) sont dans l'exécution de leurs fonctions, fonctionnaires publics ou employés de la province, ou

c) sont responsables devant la province

3 Les municipalités

4 Les écoles et les conseils scolaires selon la définition qu'en donne la *Loi scolaire*

5 Les institutions établies sous le vocable «Collège communautaire du Nouveau-Brunswick» en vertu de l'alinéa 3(1)c) de la *Loi sur le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick*

6 Hospitals as defined in the *Public Hospitals Act*

7 Any other agency of the Crown in right of the Province

6 Les hôpitaux selon la définition de la *Loi sur les hôpitaux publics*

7 Tout autre organisme de la Couronne du chef de la province.

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act

(Excerpt)

Assented to June 28, 1978

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of New Brunswick, enacts as follows:

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information

(Extrait)

Sanctionnée le 28 juin 1978

Sa Majesté, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décrète:

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publics; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et remboursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

3(4) Where a minister receives a request for information that is not kept or filed in the department for which he is appointed, he shall, in writing, notify the applicant of such fact and advise the applicant of the department in which the information may be kept or filed.

4(1) Where a request for information is granted by an appropriate Minister or a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the appropriate Minister shall

(a) upon payment of the fee prescribed by regulation, allow the information to be inspected, and, at the discretion of the appropriate minister having regard to cost to be reproduced in whole or in part;

(b) where the information requested is published, refer the applicant to the publication, or

(c) if the information is to be published or is required to be published at a future date, inform the applicant of such fact and the approximate date of such publishing. 1979, c.41, s.111.

5(1) An appropriate Minister may only deny a request for information or a part thereof in accordance with subsection 4(4) and section 6 and where that Minister denies a request for information he shall, in writing, advise the applicant of the denial stating the reasons for such denial and shall provide the applicant with the necessary forms for a review under this Act.

6 There is no right to information under this Act where its release

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize negotiations leading to an agreement or contract;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.

4(1) Lorsqu'une demande d'information est acceptée par un ministre compétent ou par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, le ministre compétent doit

a) permettre, contre paiement d'un droit fixé par règlement, que les documents contenant l'information soient consultés et à sa discrétion, compte tenu des frais, soient reproduits totalement ou partiellement;

b) lorsque l'information sollicitée est publiée, renvoyer le demandeur à la publication, ou

c) si elle va être publiée ou doit être publiée à une date ultérieure, en informer le demandeur et lui indiquer la date approximative de cette publication. 1979, c.41, art.111.

5(1) Le ministre compétent ne peut rejetter totalement ou partiellement une demande d'information qu'en vertu du paragraphe 4(4) et de l'article 6, et lorsqu'il rejette une telle demande, il en avise par écrit le demandeur, lui indique les raisons de ce refus et lui fournit les formules nécessaires pour exercer un recours en vertu de la présente loi.

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

c.1) pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(h.1) would reveal information gathered by police, including the Royal Canadian Mounted Police, in the course of investigating any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information;

(h.2) would disclose any information reported to the Attorney General or his agent with respect to any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information; or

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.
1982, c.58, s.1; 1985, c.67, s.1.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an appropriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité;

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommendations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

h.1) pourrait dévoiler des renseignements recueillis par la police, y compris par la Gendarmerie royale du Canada, au cours d'une enquête relative à toute activité illégale ou suspectée d'être illégale ou la provenance de ces renseignements;

h.2) pourrait entraîner la divulgation de renseignements rapportés au procureur général ou à son représentant concernant toute activité illégale, ou suspectée d'être illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignements; ou

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.
1982, c.58, art.1; 1985, c.67, art.1.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.

7(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1),

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)*(b)* or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

7(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1),

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)*b)* ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) ce dernier, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman* au sujet de cette affaire.

7(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 11(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

7(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 11(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

7(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the information that is the subject matter of the referral, if such information exists, in order to determine the referral, but such inspection shall be made *in camera* without the presence of any person. 1979, c.41, s.111.

7(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter les documents contenant l'information, objet du recours, si celle-ci existe, afin de délimiter le recours, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente. 1979, c.41, art.111.

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman*, examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.

10(2) The Ombudsman may in such recommendation

(a) recommend to the appropriate Minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the appropriate Minister failed to reply to a request, recommend to the appropriate Minister

(i) to grant the request, or

(ii) to deny the request.

10(2) L'Ombudsman peut par cette recommandation

a) recommander au ministre compétent d'accepter totalement ou partiellement une demande;

b) dans le cas où le ministre compétent a omis de répondre à une demande, recommander au ministre compétent

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de la rejeter.

10(3) The appropriate Minister referred to in subsection (2) shall, upon reviewing the recommendation of the Ombudsman, carry out the recommendations of the Ombudsman or make

10(3) Le ministre compétent visé au paragraphe (2) doit, après examen de la recommandation de l'Ombudsman, la mettre à exécution ou prendre toute autre décision qu'il juge convenable et, après

such other decision as he thinks fit and upon making his decision, that Minister shall notify, in writing, the person making the referral and shall forward to the Ombudsman a copy of such decision.

12 In any proceeding under this Act, the onus shall be on the Minister to show that there is no right to the information that is the subject of the proceeding.

15 This Act is subject to review by the Legislative Assembly after thirty months following the coming into force of this Act.

avoir pris sa décision, il la notifie, par écrit, à l'auteur du recours et en envoie une copie à l'Ombudsman.

12 Dans toute procédure en vertu de la présente loi, il appartient au Ministre d'établir que le droit à l'information est suspendu.

15 L'Assemblée législative pourra réexaminer la présente loi trente mois après son entrée en vigueur.

CHAPTER F-2.2

Family Services Act

(Excerpt from Part V - Adoption, s.91-93 incl)

91(1) Subject to subsection (1.1) and section 92, all records and documents relating to the adoption of any person on file with the court and with the Registrar General of Vital Statistics are confidential.

91(1.1) All records and documents relating to the adoption of any person on file with the court shall be made available to the Minister who shall have the right to make such copies of the records and documents as he considers fit.

91(1.2) All records and documents relating to the adoption of any person and held by a religious, medical or social service agency or facility shall be provided to the Minister upon his request.

91(2) Subject to section 92, all records and documents in the possession of the Minister relating to the adoption of any person are confidential.

91(3) A request for information relating to the adoption of a person shall be made to the Minister. 1983, c.16, s.9.

92(1) Subject to subsection (5), where a request respecting the release of nonidentifying information relating to an adoption is made by an adopting parent, an adopted person, a natural parent or any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister, the Minister may comply with the request.

92(2) Notwithstanding section 11, where a request for identifying information relating to the adoption of a person is received from

(a) subject to subsection (5), an adopted person;

(b) a person who consented to the adoption;

(c) a person whose consent to the adoption was waived;

(d) the adopting parent; or

(e) any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister;

CHAPITRE F-2.2

Loi sur les services à la famille

(Extrait de la Partie V - L'adoption, art.91-93 incl.)

91(1) Sous réserve du paragraphe (1.1) et de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en dépôt auprès de la cour et du Registraire général des statistiques de l'état civil.

91(1.1) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et déposés à la cour doivent être mis à la disposition du Ministre, lequel a le droit d'en tirer copies ainsi qu'il le juge approprié.

91(1.2) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et que détient une agence ou une organisation religieuse, médicale ou de services sociaux doivent être communiqués au Ministre sur sa demande.

91(2) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en la possession du Ministre.

91(3) Une demande de renseignements concernant l'adoption d'une personne doit être adressée au Ministre.
1983, c.16, art.9.

92(1) Sous réserve du paragraphe (5), le Ministre peut accéder à une demande de communication de renseignements non identificateurs, concernant une adoption, présentée par un adoptant, un adopté, un parent naturel ou toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et invoque une raison qu'il juge acceptable.

92(2) Par dérogation à l'article 11, lorsqu'une demande de renseignements identificateurs concernant l'adoption d'une personne est reçue

a) d'un adopté, sous réserve du paragraphe (5);

b) d'une personne qui a consenti à l'adoption;

c) d'une personne dont le consentement a fait l'objet d'une dispense;

d) de l'adoptant; ou

e) de toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et une raison acceptable,

the Minister may release identifying information under the following circumstances, namely

(f) where an adult has voluntarily registered his name on a register that shall be kept by the Minister to record the names of adults who wish to contact their natural parents, children or siblings, and the person sought to be contacted has also voluntarily registered his name on the register;

(g) where it is necessary to avoid a situation in which a person, having obtained identifying information from another source, contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

(g.1) where it is necessary to settle the estate of a deceased;

(h) when the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

(i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

92(3) Where an application is made to the Minister under subsection (2), the Minister may

(a) search the files to ascertain the identity of any person named or referred to in the request; and

(b) make contact with any person on a confidential basis to

(i) obtain that person's consent to the release of identifying information,

(ii) attempt to obtain information specified in the application, or

(iii) arrange contact between the applicant and the person contacted.

92(4) Where the person named or referred to in a request under subsection (2) is dead, the Minister may give identifying information concerning that person to the person requesting if the Minister is satisfied that the circumstances surrounding the request warrant the release and that the information would have been released under subsection (2) had the person been alive and consented to its release.

le Ministre peut communiquer ces renseignements dans les circonstances suivantes, à savoir

f) lorsqu'un adulte a volontairement fait inscrire son nom sur un registre dans lequel le Ministre doit inscrire et conserver les noms des adultes désirant prendre contact avec leurs parents naturels, enfants, frères ou soeurs, et que la personne avec qui le contact est souhaité a aussi fait inscrire son nom sur le registre;

g) lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne, ayant obtenu des renseignements identificateurs d'une autre source, prend contact avec un parent naturel ou un enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci; ou

g.1) lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée;

h) lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psycho-sociaux d'une personne en vue d'un traitement; ou

i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

92(3) Le Ministre peut, lorsqu'il est saisi d'une demande en vertu du paragraphe (2),

a) procéder à une recherche dans les dossiers afin de déterminer l'identité de toute personne nommée ou visée dans la demande; et

b) prendre contact avec toute personne à titre confidentiel afin

(i) d'obtenir son consentement à la communication des renseignements identificateurs,

(ii) de tenter d'obtenir les renseignements précisés dans la demande, ou

(iii) d'organiser la mise en contact du demandeur avec cette personne.

92(4) Lorsque la personne nommée ou visée dans une demande formulée en vertu du paragraphe (2) est décédée, le Ministre peut fournir des renseignements identificateurs à son sujet à l'auteur de la demande s'il est convaincu que les circonstances entourant la demande en justifient la communication et que ces renseignements auraient été communiqués en vertu du paragraphe (2) si la personne était encore en vie et avait consenti à leur communication.

92(5) Where a request has been filed by an adopted person who is under the age of majority, the Minister shall not provide that person with

(a) nonidentifying information without the consent of the adopting parent, or

(b) identifying information without the consent of the adopting parent and the natural parent,

unless he is satisfied that special circumstances warrant the release of information notwithstanding the absence of that consent.

92(6) Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request under this section, he may, in accordance with section 15, request the Minister to review his decision.
1982, c.13, s.2.

93 Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request for a review under subsection 92(6), he may request the Ombudsman to review the Minister's decision and to advise the Minister of his recommendations.

92(5) Lorsque la demande a été déposée par un adopté mineur, le Ministre ne peut lui fournir

a) des renseignements non identificateurs sans le consentement de l'adoptant, ou

b) des renseignements identificateurs sans le consentement de l'adoptant et du parent naturel,

à moins qu'il ne soit convaincu qu'il existe des circonstances particulières justifiant la communication de ces renseignements en dépit de l'absence du consentement requis.

92(6) Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande présentée en vertu du présent article peut lui demander de réviser sa décision conformément à l'article 15.
1982, c.13, art.2

93 Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande de révision présentée en vertu du paragraphe 92(6) peut demander à l'Ombudsman de réviser la décision du Ministre et d'aviser celui-ci de ses recommandations.

CHAPTER A-11.1

Archives Act

Excerpt 10(1), 10.3

10(1) Subject to subsections (2) and (3), all public records transferred to the Archives and in the possession, care, custody and control of the Provincial Archivist are available for public inspection.

10.3(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of the Committee or where the Committee fails to reply to a request within the prescribed time, the applicant may in the form and manner prescribed by regulation either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

10.3(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1)

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

10.3(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 10.7(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

10.3(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the public record that is the subject matter of the referral in order to determine the referral, but such inspection shall be made *in camera* without the presence of any person.
1986, c.11, s.3.

CHAPITRE A-11.1

Loi sur les archives

Extrait 10(1), 10.3

10(1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), tous les documents publics transférés aux archives et qui se trouvent en la possession, sous la protection, la garde et la surveillance de l'archiviste provincial peuvent être consultés par le public.

10.3(1) Lorsqu'une demandeur n'est pas satisfait de la décision du Comité ou lorsque le Comité a omis de répondre à une demande dans le délai prescrit, le demandeur peut selon les modalités prescrites par règlement

a) soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soumettre l'affaire à l'Ombudsman.

10.3(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1)

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) l'Ombudsman, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman*, au sujet de cette affaire.

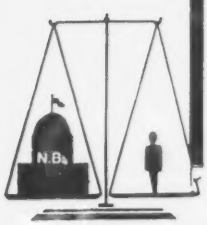
10.3(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 10.7(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

10.3(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter le document public, objet du renvoi, afin de délimiter le renvoi, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente.
1986, c.11, art.3.

Ombudsman

1987

VINGT-ET-UNIÈME RAPPORT DE L'OMBUDSMAN



Province du Nouveau-Brunswick

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tél.(506) 453 2789

le 27 mars 1988

L'honorable Frank Branch
Orateur
Édifice de l'Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton, N.-B.

Monsieur l'Orateur,

J'ai l'honneur de vous présenter le vingt-et-unième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'Ombudsman*, pour la période allant du 1er janvier 1987 au 31 décembre 1987.

L'ombudsman,

Joseph E. Bérubé

N.B.

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de l'année 1987 1

20e anniversaire et rétrospective 1

Recommandations 2

Loi sur le droit à l'information 2

Renseignements en matière d'adoption 4

L'ombudsman et les services correctionnels - 1987 4

Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative 6

Mise à jour sur le projet de l'ombudsman fédéral 7

L'ombudsman fédéral - Il faut y mettre plus d'efforts 7

Sommaire - Résumé des cas 8

Statistiques 8

Annexes 11
- Plaintes reçues et résumés 13
- Revue budgétaire (voir anglais) 29
- Tableaux statistiques (voir anglais) 31

Loi sur l'Ombudsman - Extrait (voir anglais) 40

Loi sur le droit à l'information - Extrait (voir anglais) 47

Loi sur les services à la famille - Extrait (voir anglais) 52

Loi sur les archives - Extrait (voir anglais) 55

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 1987

- En 1987, le Bureau a reçu 1 388 plaintes contre le gouvernement, soit 48 ou 3,6 % de plus qu'en 1986. Fait à noter, le nombre total de plaintes et de demandes de renseignements adressées au Bureau est passé de 1 943 à 2 224, une augmentation de 281 communications ou de 14,5 % par rapport à l'année 1986 (voir STATISTIQUES).

- Le Bureau a examiné cinq requêtes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la Loi sur le droit à l'information (voir LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION).

- Le Bureau a reçu trois demandes d'examen concernant le refus de la ministre de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la Loi sur les services à la famille (voir RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION).

- Le 16 juin 1987, le Comité permanent de l'Ombudsman a déposé son premier rapport à l'Assemblée législative (voir COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN).

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre les recommandations non officielles du Bureau ayant trait : a) aux dispositions de la Loi sur les véhicules à moteur régissant les poursuites à haute vitesse (paragraphe 105.1); b) aux modalités administratives applicables aux changements de noms en vertu de la nouvelle Loi sur le changement de nom; c) aux critères d'admissibilité moins rigides pour l'obtention de médicaments sur ordonnance en vertu de la Loi sur la gratuité des médicaments sur ordonnance; et d) à la promulgation de la Loi sur les compagnies de cimetière.

- Le personnel du Bureau de l'Ombudsman, composé de Charles Ferris, avocat, de Magella St-Pierre, adjointe, de Gisèle Girouard, secrétaire et d'Anne Lavoie, secrétaire bilingue, est demeuré le même jusqu'en septembre 1987. À cette date, Mme Lavoie a accepté un poste avec le gouvernement fédéral et, en octobre, Jeanne Breau la remplaçait.

- Patrick Gorman et Margaret Archibald, tous deux étudiants de troisième année en droit à Ludlow Hall (UNB), ont fait une bonne partie de leur stage au Bureau. M. Gorman et Mme Archibald ont contribué de façon importante aux services publics rendus par le Bureau en 1987.

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1987. En avril et en mai, des audiences ont été tenues à Campbellton, à Bathurst et à Newcastle. En octobre, des audiences ont eu lieu à Saint John. Le Bureau a tenu 49 séries d'audiences privées depuis 1977.

- En 1987, le Bureau a continué de visiter les établissements correctionnels de la province, de rencontrer des détenus et d'entendre leurs griefs relatifs aux autorités correctionnelles locales et centrales. Des audiences ont été tenues dans les établissements correctionnels de Perth-Andover, de Woodstock, de Fredericton, de Dalhousie, de Saint John ainsi qu'au Centre de formation de la jeunesse.

- En 1987, le Bureau a continué de visiter les hôpitaux psychiatriques de la province, soit Centracare Inc. et le Centre hospitalier Restigouche Inc. Il y a rencontré des patients et des membres du personnel afin de recevoir les plaintes et les demandes d'aide des patients et de les aider par la suite avec des responsables de ces établissements et du gouvernement. De plus, le Bureau a été consulté de façon continue à l'égard de l'application des modifications de 1985 à la Loi sur la santé mentale.

20e ANNIVERSAIRE et RÉTROSPECTIVE

L'année qui vient de se terminer a marqué le 20e anniversaire du bureau de l'Ombudsman. Nous avons donc cru bon d'en faire mention dans ce rapport annuel et, ce faisant, de rappeler un peu le chemin parcouru depuis le 11 octobre 1967.

Le premier Ombudsman, W.T. Ross Flemington, a publié son rapport original après six mois en poste. Le bureau comptait à ce moment-là l'Ombudsman et une secrétaire comme personnel. M. Flemington fait état, dans ce premier rapport, de cent cinquante-sept (157) plaintes reçues, sans les départager pour ce qui est de la compétence. D'après le 2e rapport de M. Flemington dans lequel il comptabilise les plaintes reçues entre le 11 octobre 1967 et le 31 décembre 1968, il est possible de faire le compte pour la première année complète, soit 1968. Le total pour l'année 1968 est de 270 plaintes reçues, 77 étant au départ hors compétence, c'est-à-dire ne concernant pas les ministères ou organismes du gouvernement provincial.

Deux Ombudsmans ont succédé à M. Flemington, soit Charles-E. Léger en 1971 et George A. McAllister en 1974, avant mon entrée en fonction en 1976.

Le nombre d'employés est demeuré le même jusqu'en 1974 alors que deux autres personnes ont été embauchées. Une autre a été ajoutée en 1975. Depuis cette date, le bureau fonctionne avec cinq personnes, dont l'Ombudsman. La charge de travail a plus que triplé depuis 1974, alors que les champs de juridiction ont été élargis pour englober les municipalités et depuis, pour inclure un droit d'appel à l'Ombudsman pour ce qui est d'obtenir de l'information en vertu de la Loi sur le droit à l'information, de la Loi sur les services à la famille et de la Loi sur les archives.

Au moment de l'entrée en fonction du premier Ombudsman au Nouveau-Brunswick, il n'y avait qu'un seul autre Ombudsman au Canada, soit en Alberta, et ce, depuis quelques mois seulement. Le bureau de l'Ombudsman de l'Alberta a donc célébré son 20e anniversaire lui aussi en 1987.

Depuis 1967, toutes les autres provinces se sont dotées d'un Ombudsman, sauf l'Île-du-Prince-Édouard.

En 1976, lors d'une rencontre des Ombudsmans de par le monde à Edmonton, en Alberta, les bases furent jetées pour l'établissement de l'Institut international de l'Ombudsman. Cet institut a son siège social à l'University of Alberta à Edmonton, en Alberta.

Son président est un Américain, son vice-président un Suisse, son directeur général et secrétaire est canadien ainsi que son trésorier.

Le conseil d'administration au 15 octobre 1987 était composé d'un Ghanéen, d'un Anglais, d'un Portoricain, de deux Australiens, d'un Canadien, d'un Jamaïcain, d'un Français, d'un Tanzanien, d'un Autrichien, d'un Espagnol, d'un Fijien et d'un Sri lankais.

L'Institut accepte dans ses rangs surtout des ombudsmans législatifs, c'est-à-dire ceux qui opèrent sous couvert d'un acte législatif. Le répertoire publié par l'Institut en octobre 1987 en dénombre environ 150, certains oeuvrant au niveau d'une municipalité, certains au niveau d'une province ou d'un État et d'autres, à un niveau national. Ils sont de tous les continents.

C'est donc dire que le concept a progressé énormément depuis 1967 alors qu'il n'y avait des Ombudsmans qu'en Scandinavie et en Nouvelle-Zélande.

L'Ombudsman au Nouveau-Brunswick a toujours connu l'acceptation du public et celui des fonctionnaires, sans connaître jamais de heurts sérieux avec les fonctionnaires. Aucune recommandation jusqu'ici n'a dû aller jusqu'en dernière instance, c'est-à-dire à l'Assemblée législative.

Les recommandations et suggestions faites par l'Ombudsman au Nouveau-Brunswick ont servi à apporter des corrections, non seulement au niveau des individus mais aussi au niveau de la collectivité. Ces changements ont été apportés non seulement au niveau administratif mais aussi au niveau législatif.

Nous pouvons donc dire sans fausse modestie que le bureau de l'Ombudsman a laissé sa marque sur l'administration gouvernementale depuis les 20 dernières années et espère pouvoir continuer à servir à l'avenir.

RECOMMANDATIONS

Comme en 1986, le Bureau ne formule pas de nouvelles recommandations officielles ayant trait à des questions traitées en 1987 ou avant. Par contre, le Bureau et certaines autorités étudient ensemble des recommandations formulées à titre non officiel, dont:

a) des recommandations faites antérieurement au ministère de la Santé et des Services communautaires à l'égard du mandat qu'il a de faciliter la réunion des personnes adoptées et de leurs parents naturels, ou de leurs frères et soeurs;

b) des recommandations faites antérieurement au ministère de la Justice (maintenant le Solliciteur général) ayant trait aux services correctionnels : la création d'un établissement pénitencier pour détenues; le traitement des détenus souffrant de problèmes psychologiques ou de troubles de comportement graves; la procédure d'appel à l'intention des détenus; et la possibilité pour les détenus de se procurer des manuels à l'intention des personnes incarcérées et d'autre documentation pertinente;

c) une recommandation faite antérieurement au ministère des Affaires municipales et de l'Environnement pour qu'il accorde un crédit d'impôt foncier à 176 personnes admissibles de 1975 à 1980 et dont les demandes avaient été rejetées parce qu'elles avaient été présentées après la date limite (voir le Rapport annuel de 1983, p. 19 à 21);

d) une recommandation au ministère de la Santé et des Services communautaires visant la création d'un bureau de défense des malades psychiatriques;

e) une recommandation au ministère des Ressources naturelles et de l'Énergie pour que des mesures justes en termes de procédure soient appliquées aux personnes qui sont sujettes à l'exercice de pouvoirs administratifs conférés par la Loi sur la pêche sportive et la chasse; et

f) une recommandation au ministère de la Justice et à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick pour qu'ils envisagent de combiner leur fonction respective de médiation des loyers.

De plus, le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative a accordé toute son attention aux recommandations officielles que le Bureau avait formulées dans son premier rapport à l'Assemblée législative (VOIR COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN) et qui n'avaient pas été appliquées.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

Au cours de l'année, cinq requêtes ont été adressées à l'Ombudsman invoquant l'article 7 de la Loi. Au total, 41 requêtes ont été présentées depuis la proclamation de la Loi en janvier 1980. Il serait bon de noter que par le recours au Bureau, les requérants ont fait divulguer tout ou en majeure partie l'information demandée dans 25 des 41 cas. Cette statistique ressort encore davantage si l'on considère que dans 8 autres cas, le Bureau n'a pu faire de recommandation parce que la Loi ne s'appliquait pas à un bureau public spécifique (par ex., l'Assemblée législative, le Lieutenant-gouverneur) ou parce que l'information n'existait pas.

Les résumés suivants des requêtes reçues en 1987, et la conclusion de deux requêtes d'avant 1987, font ressortir que les informations divulguées aux demandeurs sur la recommandation de l'Ombudsman varient et ont vraiment leur importance.

85-5160-7

Le vingtième rapport annuel faisait mention d'une requête présentée au sujet d'informations gardées par un hôpital public. Le Bureau a conclu que, nonobstant la non-inclusion des hôpitaux publics dans la définition de «Ministère» en annexe de la Loi, en réalité, les dispositions de la Loi sur les hôpitaux publics semblaient autoriser suffisamment la ministre de la Santé et des Services communautaires à exiger la communication de l'information sollicitée pour qu'on puisse conclure que le ministère avait la garde d'une telle information ou qu'il en était le dépositaire. Les cadres supérieurs du ministère et de l'hôpital public ont convenu de cette interprétation. L'avocat du Bureau est allé à l'hôpital public effectuer des recherches dans les dossiers pertinents et dresser une liste de documents inhérents à la demande du requérant. Le Bureau a envoyé une copie de cette liste au ministère et à l'hôpital public, accompagnée d'une demande de divulgation de renseignements aux termes de la Loi sur le droit à l'information. La ministre a par la suite fait savoir au Bureau qu'elle était disposée à divulguer tous les renseignements demandés par le requérant, sauf les noms de certains patients dont l'identité était protégée aux termes du paragraphe 6b) de la Loi (sans rapport avec la

demande). Après avoir laissé le temps au Bureau d'examiner sa réponse, la ministre a divulgué les renseignements au requérant. Ce dernier, en retour, s'est montré satisfait des résultats obtenus.

86-5160-3 et 87-5180-2

Dans le rapport annuel de 1986, il était également question d'un prisonnier visé par un mandat du Lieutenant-gouverneur. Il avait déjà soumis un certain nombre de requêtes et obtenu quelques résultats. Le résumé du cas fait état de la recommandation du Bureau, de l'application partielle de celle-ci par le ministre de la Justice et de la suggestion ultérieure au requérant d'interjeter appel devant la Cour du Banc de la Reine. Le requérant a par la suite informé le Bureau qu'en saisissant la Cour de l'affaire, cela avait amené le ministre de la Justice à se montrer entièrement disposé à donner suite à la recommandation du Bureau. Un juge de la Cour du Banc de la Reine a ensuite approuvé cette décision.

En réponse à une requête présentée en 1987 par la même personne, le ministre, au départ, a réagi comme en 1986. Toutefois, après que le Bureau ait étudié le dossier du ministère et soumis une recommandation non officielle, le ministre est revenu sur sa décision et communiqué les autres documents au requérant.

87-5160-1

Une ancienne employée du ministère a présenté une requête à l'Ombudsman sur le refus du ministère de la Santé et des Services communautaires de divulguer les renseignements relatifs à son ancien emploi et que le ministère conservait. À l'étude du dossier, il a été déterminé que la requérante avait reçu une copie de son dossier personnel. Toutefois, le ministère n'avait pas essayé d'obtenir, d'examiner et de communiquer des documents issus d'autres dossiers du ministère, lesquels étaient directement liés à l'emploi de la requérante. Suite à l'étude du Bureau, toutes les étapes ont été suivies et l'ensemble de la documentation a été envoyée à la requérante.

87-5180-3

Le requérant a soumis une requête au Bureau le 27 juillet 1987 sur le refus du ministère de la Justice de divulguer «les détails des mesures disciplinaires» prises contre deux agents de police municipaux impliqués dans un accident dans lequel l'un avait été trouvé coupable de conduite en état d'ébriété. Le ministre de la Justice n'avait ni répondu à sa lettre du 25 mars ni à celle du 27 mai. Lors de l'étude du dossier par le Bureau, le ministre a au départ refusé de divulguer l'information parce que les organismes impliqués, un corps de police municipal et la Commission de police du Nouveau-Brunswick, «sont indépendants du ministère et ne seraient habituellement pas en possession de tout renseignement à ce sujet». Toutefois, sur réception de la demande d'enquête du Bureau relativement à cette information, le directeur des Services de maintien de l'ordre du ministère a fait savoir qu'elle serait divulguée au requérant. Ce dernier a ensuite confirmé avoir reçu l'information et s'est montré satisfait des résultats obtenus.

87-5371-4

Un étudiant inscrit à une université publique a soumis une requête pour que l'université lui fournisse les copies des procès-verbaux des réunions du conseil des doyens de l'université, de même que des procès-verbaux et d'autres transcriptions ayant trait aux mesures disciplinaires prises à son égard. Le requérant avait au départ adressé sa requête au président de l'université, lequel l'avait informé que l'établissement d'enseignement n'était pas inclus dans la définition en annexe de «Ministère» aux termes de la Loi sur le droit à l'information. Il avait ensuite transmis sa requête à la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Formation, qui avait refusé d'accéder à sa demande pour la même raison. Lors de l'étude du dossier, le Bureau a confirmé que la Loi sur le droit à l'information ne s'appliquait pas à l'université; toutefois, le Bureau a également souligné que par la qualité du ministre de l'Éducation à titre de membre de plein droit du Conseil des gouverneurs, les documents de l'université en sa possession pouvaient être assujettis à la Loi. Le requérant a indiqué qu'il soumettrait de nouveau sa requête au ministre de l'Éducation et communiquerait avec le Bureau si ses services se révélaient encore nécessaires.

87-5200-5

Le requérant avait initialement soumis sa requête au Bureau pour le temps que le ministre des Affaires municipales et de l'Environnement avait pris pour l'informer d'une décision relative à une évaluation. Il avait finalement reçu la décision, mais après le délai prévu par la Loi. Il a donc demandé au ministre de lui fournir une copie d'une étude que le ministère avait rédigée sur l'impact de l'exploitation d'une carrière sur la valeur des biens réels dans le quartier du requérant. Le ministre a rejeté la requête en invoquant les dispositions très strictes de confidentialité prévues à l'article 12 de la Loi sur l'évaluation. L'existence d'une telle disposition légale permettait au ministre de refuser de communiquer l'étude conformément au paragraphe 6a) de la Loi sur le droit à l'information. Ce paragraphe stipule que le droit à l'information conféré par la Loi est suspendu lorsque la communication «pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi». Le requérant a été avisé de son non-recours.

En plus des requêtes précises que le Bureau a reçues et étudiées pendant l'année, le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative a étudié avec attention les dispositions de la Loi sur le droit à l'information et la fonction du Bureau y afférant. Après avoir délibéré, le Comité a fait les recommandations suivants :

> Le Comité recommande que l'application de la Loi sur le droit à l'information s'étende aux conseils d'administration d'hôpitaux, aux conseils scolaires, à la Commission des accidents du travail, aux municipalités, au Musée du Nouveau-Brunswick et aux autres sociétés et corporations de la Couronne.
>
> Le Comité recommande que le Secrétariat du Cabinet et le ministère de la Santé et des Services communautaires fassent connaître davantage les procédures d'appel aux termes de la Loi sur le droit à l'information et de la Loi sur les services à la famille.

Le Comité a également demandé que le Bureau de l'Ombudsman surveille l'application de ces recommandations en collaboration avec les autorités chargées d'appliquer la Loi sur le droit à l'information.

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

(Loi sur les services à la famille, L.N.-B. 1980, chap. F-2.2, partie V, article 93)

Le Bureau a étudié six demandes de renseignements en matière d'adoption au cours de l'année, dont trois reports de l'année 1986 et des années antérieures, et trois nouveaux cas.

Même si les circonstances différaient légèrement dans chaque cas, il s'agissait essentiellement de parents naturels ou de personnes adoptées faisant appel au ministère de la Santé et des Services communautaires ainsi qu'au Bureau pour les aider à obtenir plus d'information sur un enfant ou un parent. Voici un aperçu des trois cas d'avant 1987 : a) un enfant naturel voulant retrouver sa mère naturelle; b) une mère naturelle voulant retrouver son enfant naturel, et c) une personne adoptée voulant obtenir des renseignements sur son père naturel décédé. Parmi les requérants auprès du Bureau en 1987, deux personnes adoptées ont souhaité en savoir plus long sur leurs parents naturels, et une mère naturelle a tenté de retrouver son fils naturel.

Dans chacun des six cas, le Bureau a dirigé les requérants à une travailleuse sociale des Services après l'adoption du ministère de la Santé et des Services communautaires. À ce titre, Mme Normande Boudreau a fait des recherches dans les dossiers d'adoption conservés par la province du Nouveau-Brunswick et certains organismes religieux et certaines agences de services sociaux pour obtenir les renseignements recherchés par les requérants et les leur communiquer. Dans le cadre de ses démarches, elle s'est assurée que tous les requérants étaient bien inscrits au registre après adoption du ministère.

Sur réception d'une demande de révision de la décision du ministre, le Bureau doit s'assurer que le ministère a trouvé toute l'information sur l'adoption demandée par le requérant, l'a examinée puis divulgué tous les renseignements non identificateurs. Dans le cadre de ce processus, le Bureau a fait ressortir deux cas où le ministère avait refusé de dévoiler le nom du médecin traitant à la naissance d'un enfant naturel. Sur l'avis de ses conseillers juridiques, le ministère a invoqué que ce sont des renseignements identificateurs concernant la naissance et qu'ils ne peuvent être divulgués ni à l'adopté ni au parent naturel. Le Bureau étudie toujours la question.

Depuis la promulgation de mesures législatives ayant trait à l'information sur l'adoption, l'étude des cas dont a été saisis le Bureau nous pousse à nous inquiéter du refus du ministère à exercer son pouvoir de divulguer des renseignements identificateurs concernant l'adoption avec le consentement des personnes directement concernées et ce, avec l'assurance que rien dans l'intérêt public ne l'y empêche. Le Bureau estime que, pour les raisons suivantes, le ministère, plus précisément, la ministre de la Santé et des Services communautaires, devrait exercer son pouvoir discrétionnaire dans les cas pertinents : a) à notre connaissance, les dispositions de la Loi sur les services à la famille ayant trait aux renseignements sur l'adoption sont utilisées par des personnes voulant être réunies avec un parent ou un membre de leur famille naturelle et l'obtention de renseignements non identificateurs n'est que secondaire dans leur esprit; b) à notre connaissance, le fait d'ignorer de tels renseignements sur l'adoption est extrêmement pénible pour les parents naturels et les personnes adoptées; c) à notre connaissance, la réunion de parents naturels et de personnes adoptées a permis de renforcer les liens entre les adoptants et les adoptés, sans parler des bienfaits mêmes de la réunion d'un parent naturel avec son enfant, et d) le mécanisme de protection des plus adéquats que prévoit l'alinéa 92(2)i de la Loi sur les services à la famille pour toutes les parties, combiné aux compétences du personnel des Services après l'adoption, justifie clairement une application plus favorable de la Loi sur les services à la famille à cet égard.

En revoyant la question avec le nouveau ministre de la Santé et des Services communautaires, nous avons été heureux d'apprendre que le ministère envisage maintenant d'étendre ses Services après l'adoption et de tenir un registre actif dans les cas où, sur la réception de la demande d'un adopté adulte, le ministère pourrait tenter d'obtenir le consentement d'un parent naturel pour divulguer des renseignements identificateurs. Le Bureau attend de connaître plus de détails sur cette importante question.

L'impact que pourrait avoir un tel changement de politique est démontré dans le cas d'une mère naturelle qui a fait appel au Bureau pour retrouver son fils naturel. Étant mère célibataire, elle avait dû donner son enfant en adoption sur l'insistance de ses parents. Le Bureau avait donc renvoyé la requérante au ministère et à une organisation privée s'occupant des retrouvailles des deux parties à l'adoption, soit Parent Finders. Le ministère a pu trouver des renseignements non identificateurs sur son fils et lui a divulgués. Plus tard, grâce à l'aide de Parent Finders, la requérante a retrouvé son fils et a pu lui parler. Elle a ensuite informé le Bureau qu'elle avait rencontré son fils naturel, de même que ses parents adoptifs, et que tout s'était merveilleusement bien déroulé.

L'OMBUDSMAN ET LES SERVICES CORRECTIONNELS - 1987

Dans le vingtième rapport annuel du Bureau, nous avons longuement traité de la procédure et de l'expérience du Bureau, en ce qui a trait aux plaintes provenant de détenus incarcérés dans des établissements correctionnels du ressort de la province.

Comme en 1986, la principale catégorie de plaintes reçues par le Bureau portait sur les services correctionnels. Toutefois, le nombre total de plaintes (161) et le pourcentage par rapport à l'ensemble des plaintes reçues par le Bureau (11,6 %) ont connu une importante diminution. Bien des raisons pourraient expliquer cet état de chose, dont probablement le rôle positif que le Bureau a exercé auprès de l'administration des services correctionnels depuis la dernière décennie. Des raisons fondamentales sont faciles à attribuer à cette diminution, notamment une baisse considérable de la population carcérale moyenne par jour dans les établissements correctionnels relevant de la province, l'amélioration des ressources humaines et matérielles affectées au secteur des services correctionnels provinciaux et, plus récemment, la création d'un ministère gouvernemental distinct dont le rôle principal est de voir à l'administration des services correctionnels.

Notre travail avec les Services correctionnels de la province se fait maintenant sans les heurts du passé. Le Bureau a donc pu donner un meilleur suivi aux plaintes personnelles de détenus et s'attaquer aux problèmes systémiques en cause.

En juin 1987, le Bureau a soulevé avec les directeurs généraux d'établissements correctionnels et le sous-ministre de la Justice un certain nombre de questions liées aux conditions préalables à l'administration du secteur correctionnel et à la disponibilité des ressources matérielles.

Il a notamment été question des points suivants :

1. ***L'absence d'énoncés clairs et faciles à obtenir des droits et responsabilités des détenus***

   Ni la Loi fédérale sur les prisons et les maisons de correction ni la Loi provinciale sur les services correctionnels et ses règlements d'application ne donnent un énoncé clair des objectifs du système correctionnel, des obligations et droits respectifs des détenus et des agents correctionnels. Une révision en profondeur des deux lois semble vraiment s'imposer. Dans la même veine, le Manuel des règles et modalités des établissements correctionnels, manuel de procédure très efficace s'il en était autrement, est traité comme un document secret et ne peut être consulté ni par les détenus ni par le public.

   Même si le Manuel à l'intention des personnes incarcérées donne une certaine quantité de renseignements, les détenus ne peuvent pas toujours le consulter, et il n'établit pas assez clairement leurs droits et obligations. À mon avis, il serait bon de se pencher sur l'efficacité du manuel pour déterminer s'il doit être révisé et distribué à plus de détenus. Le contenu et le mode de distribution du manuel fédéral des services correctionnels sur les droits et responsabilités des détenus pourraient servir de modèles.

   Il est également proposé de voir s'il ne devrait pas être plus facile de consulter le Manuel des règles et modalités.

2. ***La communication des détenus***

   Les Services correctionnels du Canada ont fait savoir que les détenus incarcérés dans les établissements fédéraux jouissent de privilèges de correspondance presque illimités et que la correspondance n'est ni lue ni censurée, sauf si un détenu pose un problème de sécurité bien précis pour le personnel. Cette pratique semblerait montrer que de faire lire la plupart de la correspondance par les agents correctionnels est une perte de temps inutile et une atteinte à la vie privée. Dans la même veine, si les envois de lettres gratuits étaient limités à ceux de la liste établie, on pourrait se demander à quel point on abuserait de ce privilège. À notre avis, les deux questions méritent qu'on s'y attarde davantage.

   Pour ce qui est des visites familiales, notre Bureau se désole de voir le manque flagrant d'intimité qui caractérise certains petits établissements correctionnels.

   Le temps, l'espace et le personnel sembleraient expliquer pourquoi, dans certains établissements, plusieurs familles se retrouvent en même temps à l'heure des visites quand il n'y a de la place que pour une à la fois. Dans ces circonstances, ne serait-il pas possible d'installer des cloisons temporaires ou quelque autre dispositif pour assurer une certaine intimité, du moins en attendant que toute la question ait été examinée?

3. ***Les pauses à l'extérieur***

   La Convention des Nations-Unies sur le traitement des prisonniers oblige ses signataires, dont le Canada, à permettre aux détenus de prendre l'air au moins une heure par jour.

   Même si nos gouvernements provinciaux ont dans l'ensemble estimé être incapables de satisfaire à une norme qui serait habituellement vue comme applicable à un pays du Tiers-Monde, soit accorder aux détenus une demi-heure de sortie par jour, il est inquiétant de voir que même une exigence si minime n'est souvent pas respectée. Des facteurs tels que la paperasserie, les réparations aux édifices, le manque de personnel et le mauvais temps font écourter les périodes de sortie certains jours sans qu'il n'y ait d'indication que les sorties seront allongées en conséquence si les circonstances sont plus favorables. Le personnel nous informe quelquefois qu'il ne peut procéder selon les règles et les modalités à cause des objections des détenus. Une telle explication n'est pas donnée pour d'autres conditions. Même si c'est une question épineuse, il est évident qu'elle mérite d'être plus étudiée et que l'établissement d'une norme «moyenne» soit éventuellement envisagé pour qu'une période de 30 minutes par jour soit vraiment le minimum.

4. ***Les détenues***

   Au cours des dernières années, le Bureau a régulièrement reçu des plaintes provenant de détenues au sujet des programmes et des soins médicaux inadéquats qui leur sont dispensés. Nous sommes bien conscients du fait que le Centre correctionnel régional de Saint John n'était pas conçu au départ pour recevoir des femmes et qu'il ne suffit qu'à regarder les programmes offerts pour s'en rendre compte. Le temps est maintenant venu de s'attaquer sans tarder à ce problème persistant.

5. ***La réhabilitation des détenus***

   Même si le ministère a réussi à remplir son mandat de façon louable pour ce qui est de la sécurité, il est évident que la réhabilitation des détenus et la prévention concomitante de toute récidive continuent de présenter tout un défi. L'article 18 de la Loi sur les services correctionnels énonce très clairement que «la détention dans un établissement de correction doit comporter des traitements appropriés pour le redressement de l'individu». La diminution considérable du nombre de détenus incarcérés au cours des dernières années peut très bien être attribuée à une plus grande importance accordée aux services de réhabilitation des détenus, notamment l'affectation d'un plus grand nombre d'employés à cette fonction.

   Nous estimons que le renforcement de telles initiatives ne fera pas nécessairement activer le processus. En outre, faire correspondre la diminution de la population carcérale à une répartition plus équitable des ressources entre la sécurité et la réhabilitation est discutable en soi.

6. *La procédure d'appel interne des détenus*

À l'heure actuelle, les règles et les modalités des établissements correctionnels prévoient une procédure d'appel interne à trois niveaux. Au moment de l'application du mécanisme il y a un certain nombre d'années, le Bureau avait exprimé ses réserves sur la durée et la complexité du processus. Nos craintes ont par la suite été confirmées, notamment à l'égard des deux niveaux d'appel relevant de l'administration centrale. À notre avis, une procédure d'appel à deux niveaux pourrait très bien accommoder toute consultation nécessaire entre le directeur du Service des établissements et le directeur général des Services correctionnels.

Les réactions pertinentes des représentants du ministère de la Justice et du nouveau ministère du Solliciteur général ont été assez positives, et nous sommes disposés à poursuivre nos discussions à cet égard.

COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Comme il est mentionné dans les dix-neuvième et vingtième rapports du Bureau, le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative a été formé le 12 juin 1985 afin d'assurer un moyen de communication efficace entre le Bureau de l'Ombudsman et l'Assemblée législative. Dans un sens plus large, la formation de ce comité de neuf membres est vue comme un moyen de favoriser les échanges personnels entre les autorités gouvernementales et les Néo-Brunswickois.

Par l'entremise du Comité permanent, l'Assemblée législative procède à l'évaluation et à l'examen des fonctions exercées par l'Ombudsman. Dans ce cadre, les membres du Comité et le personnel du Bureau se sont rencontrés, l'ensemble des rapports annuels de l'Ombudsman ont été revus et l'inapplication des recommandations officielles du Bureau a fait l'objet d'une analyse en profondeur.

Déposé à l'Assemblée législative le 16 juin 1987, le premier rapport du Comité permanent de l'Ombudsman expose essentiellement les recommandations que les quatre Ombudsmans du Nouveau-Brunswick avaient soumises depuis la formation du Bureau en 1967 et qui étaient demeurées inappliquées. Publié dans le compte-rendu des débats de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, ce rapport donne un aperçu des réalisations du Comité depuis sa mise sur pied en 1985. Le rapport porte sur l'étude détaillée du Comité des questions soulevées par le Bureau dans ses recommandations portant sur la réglementation des alcools, les relations de travail dans les services publics, l'application des mesures relatives aux véhicules à moteur et à la voirie, de même que la liberté d'information. En plus de donner un exposé des délibérations du Comité, y compris des rencontres avec les cadres supérieurs et de la conclusion de recherches étendues, le rapport soumet les recommandations suivantes à l'Assemblée législative :

1.1 Le Comité recommande que tous les employés des établissements titulaires d'une licence aient à répondre aux même exigences pour obtenir une licence.

1.2 Le Comité recommande également que la Loi sur la réglementation des alcools soit révisée pour faire disparaître la dichotomie qui caractérise les mesures actuelles de la province ayant trait aux alcools.

2.1 Le Comité recommande que l'Assemblée législative soit saisie de mesures législatives visant à clarifier les droits de la gestion à des fins de grief.

2.2 Le Comité recommande que le président et le chef administratif de la Commission des relations de travail dans les services publics préparent une proposition relativement à de telles mesures législatives aux fins d'examen par le Comité à une date ultérieure.

3.1 Le Comité recommande que le ministère des Transports revoie les règles et les modalités applicables aux routes à accès limité pour tenir compte de l'importance d'avoir un réseau routier aussi sécuritaire que possible dans tout le Nouveau-Brunswick.

4.1 Le Comité recommande que la province du Nouveau-Brunswick continue d'effectuer et de superviser l'entretien des routes pour assurer la sécurité des utilisateurs.

4.2 Le Comité recommande qu'il soit envisagé de substituer à l'immunité accordée par la doctrine de délit d'abstention l'acceptation d'une mesure de responsabilité publique en cas de délit d'abstention par le ministère des Transports.

Il est en outre proposé de prendre en considération les facteurs suivants dans l'apport de futures modifications aux lois :

a) la nature de la route et la densité de circulation raisonnable qu'elle devait accommoder;

b) l'état ou le mauvais état dans lequel une personne raisonnable s'attendrait de trouver la route; et

c) si le ministère savait ou aurait raisonnablement dû savoir que la route présentait un danger.

5.1 Le Comité recommande que le ministère des Transports reconsidère sa politique sur l'installation de ponceaux pour qu'elle soit appliquée de façon juste et uniforme à tous les entrepreneurs immobiliers.

6.1 Le Comité recommande le reclassement, la révision et la refonte de la Loi sur les véhicules à moteur pour clarifier la portée donnée à chacune des dispositions.

7.1 Le Comité recommande que l'application de la Loi sur le droit à l'information soit étendue aux conseils d'administration d'hôpitaux, à la Commission des accidents du travail, aux municipalités, au Musée du Nouveau-Brunswick et aux autres sociétés et corporations de la Couronne.

7.2 Le Comité recommande que le Secrétariat du Cabinet et le ministère de la Santé et des Services communautaires fassent connaître davantage les procédures d'appel aux termes de la Loi sur le droit à l'information et de la Loi sur les services à la famille.

En outre, le Comité a reporté l'étude de neuf recommandations inappliquées du Bureau de l'Ombudsman en attendant que soit terminé l'examen plus approfondi de celles-ci entre le Bureau et les autorités publiques pertinentes. Ces recommandations portent sur la réforme administrative, le privilège des constructeurs et des fournisseurs de matériaux, les pensions des services publics, les délais des recours, l'immatriculation des véhicules à moteur et l'assurance contre les accidents du travail. Il serait bon de souligner que le fait que le Comité permanent se soit penché sur ces questions d'intérêt public a permis, dans certains cas, d'accélérer le processus d'examen par les services publics. Le Comité a demandé que le Bureau surveille les progrès réalisés par les ministères et en fasse rapport lors de réunions ultérieures.

À notre avis, le Comité permanent de l'Ombudsman a dépassé les objectifs fondamentaux de son mandat, et nous serons heureux de poursuivre cette collaboration avec le Comité permanent que formera la nouvelle Assemblée législative.

MISE À JOUR SUR LE PROJET DE L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL

En raison de plusieurs événements survenus au cours de la dernière année, la possibilité d'avoir un bureau de l'ombudsman fédéral dans un avenir assez rapproché demeure très réelle.

Un document de travail commandé en 1985 par la Commission de réforme du droit du Canada (CRDC) préconise la création d'un bureau de l'ombudsman fédéral. Les auteurs du document, les professeurs Donald Rowat et Vince Wilson de l'université Carleton, réaffirment la nécessité d'un tel bureau et formulent de nouvelles recommandations relativement à sa structure. M. John Frecker, commissaire à la CRDC, a indiqué lors de la conférence annuelle de 1986 des ombudsmans législatifs du Canada que la Commission voit la création d'un bureau de l'ombudsman fédéral comme faisant partie de la réforme globale de la pratique administrative fédérale, réforme qui mènerait également à la mise sur pied de tribunaux administratifs d'appel. Les deux propositions reposent sur des modèles australiens dont l'efficacité a été démontrée.

Au cours d'un débat sur la création d'un bureau de l'ombudsman fédéral lors de la conférence de 1986 des ombudsmans législatifs du Canada, les délégués, dont l'ancien sous-ministre de la Justice à Ottawa, M. Roger Tassé, ont qualifié de vieilles rengaines les objections tenaces du fédéral à l'égard de la création d'un poste d'ombudsman fédéral, objections qui ne répondent pas au besoin perçu chez le public de pouvoir recourir à une telle fonction d'examen indépendante.

M. Tassé, membre du groupe de travail du sous-ministre fédéral (le Comité Love) qui a recommandé la création d'un poste d'ombudsman fédéral en 1977, demeure convaincu de la nécessité d'un tel poste. Les ombudsmans provinciaux ainsi que M. Gordon Fairweather, président de la Commission canadienne des droits de la personne, ont affirmé avoir reçu au cours de leur pratique un grand nombre de plaintes dirigées contre les ministères et organismes fédéraux, ce qui les a persuadés du caractère essentiel d'un tel bureau. Par exemple, M. Fairweather déclare qu'il reçoit quelque 39 000 plaintes par année, dont la plupart seraient propices à une enquête du type fournie par les ombudsmans.

La plus grande surprise est probablement ce qui est ressorti des récents ateliers sur la fonction d'avocat et d'enquêteur, tenus à Vancouver en février 1987. Prenant la parole lors de l'assemblée plénière le 19 février, M. Brian Williams, le président de l'Association du barreau canadien, a confirmé l'engagement pris par l'Association sur la question d'un ombudsman fédéral, a traité des progrès réalisés par l'ABC depuis l'adoption en 1985 de sa résolution à cet effet et a entrepris de poursuivre l'affaire auprès du ministre fédéral de la Justice, M. Ramon Hnatyshyn. Le jour précédent, le président de la Section nationale du droit administratif de l'ABC, M. Murray Rankin, s'était longuement entretenu de la question avec les avocats des ombudsmans. Le professeur Rankin est toujours confiant que le gouvernement fédéral adoptera le concept d'ombudsman fédéral et a laissé entendre qu'une percée possible pouvait être réalisée par l'entremise du Comité de la Chambre des communes de la justice et des questions juridiques, dont le président actuel est le député Blaine Thacker. Pour relancer les initiatives prises par le regroupement national des avocats, l'ombudsman de la Colombie-Britannique, M. Stephen Owen, a rencontré le ministre fédéral de la Justice, M. Hnatyshyn, à la fin de février pour réaffirmer la nécessité de créer un bureau de l'ombudsman fédéral.

Même s'il n'est toujours pas convaincu, M. Hnatyshyn a clairement indiqué qu'il était réceptif et disposé à poursuivre les discussions. Sa réponse, qui rompt avec la position précédente du fédéral, est un défi lancé à tous les Canadiens intéressés, y compris aux bureaux d'ombudsmans canadiens, de le persuader de la nécessité d'un bureau de l'ombudsman fédéral.

L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL - IL FAUT Y METTRE PLUS D'EFFORTS

Alors que le public est de plus en plus favorable à l'établissement d'un bureau de l'ombudsman fédéral, les autorités semblent n'avoir jamais été aussi réticentes à l'idée.

Il est estimé que l'ombudsman fédéral recevrait de 20 000 à 40 000 plaintes par année. Même s'ils sont saisis de centaines de plaintes formulées contre le gouvernement fédéral, les bureaux d'ombudsmans provinciaux n'ont aucun droit d'enquête relevant de leur compétence.

Les ombudsmans spécialistes, le Commissaire aux langues officielles, l'enquêteur correctionnel, le Commissaire à l'information, le Commissaire à la protection de la vie privée, ainsi que d'autres organismes jouent un rôle nécessaire dans leurs domaines spécifiques. Toutefois, par définition, ils ne peuvent pas faire enquête sur les décisions et les mesures administratives qui sont prises en masse au nom du gouvernement fédéral. Ils ne peuvent ni enquêter sur les allégations de retard pris dans le traitement des demandes d'immigration ni sur les pressions exercées par les percepteurs de Revenu Canada.

Les députés fédéraux ne sont pas les mieux équipés pour remplir les fonctions propres à un ombudsman. Ils n'ont souvent pas accès à l'information qui assure la bonne conclusion d'une enquête; ils n'ont ni les compétences ni les ressources exigées. Ils concentrent leurs efforts sur les plaintes individuelles sans tenir compte des problèmes dans leur ensemble. À cause de leur nature partisane et du manque de

continuité dans l'exercice de leurs fonctions, les députés ne peuvent obtenir d'aussi bons résultats et mener des enquêtes de longue haleine.

Les limites que pose le recours aux tribunaux sont bien connues. Les correctifs apportés par le ministère lui-même ont plus souvent un effet palliatif. Quel en est le coût? Ce que coûterait un bureau doit être déterminé par rapport à ce que coûtent des milliers de plaintes laissées sans suite. Cela ne devrait pas être une question d'argent mais plutôt une question de valeur. En aurions-nous pour notre argent? Le coût d'un bureau vaut-il l'amélioration de l'efficacité et des rapports humains dans les services publics? Neuf gouvernements provinciaux semblent croire que oui. Des douzaines d'autres territoires de par le monde sont du même avis. Il est évident qu'il faut en persuader le gouvernement fédéral.

De fait, des initiatives importantes visant la création d'un poste d'ombudsman fédéral sont actuellement entreprises, notamment par les députés fédéraux, la Commission de réforme du droit du Canada, l'Association du barreau canadien et les ombudsmans canadiens. Nous estimons qu'un tel bureau doit être établi dès aujourd'hui et nous nous sommes engagés à poursuivre nos efforts avec le gouvernement fédéral et la population canadienne pour atteindre cet objectif si primordial.

SOMMAIRE - RÉSUMÉS DES CAS

(Voir Plaintes reçues et résumés)

- Refus du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation de reconnaître un diplôme d'études supérieures en éducation des adultes aux fins de certification d'un instructeur (p. 20).
- Incapacité de la Commission de l'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick de verser de l'intérêt relativement à une décision arbitrale (p. 13).
- Refus d'un conseil scolaire de tenir compte de l'excellent travail d'une candidate dans l'octroi d'un contrat de services de conciergerie (p. 20).
- Refus d'un conseil scolaire de permettre à des jeunes enfants de fréquenter les écoles de leur quartier (p. 20).
- Refus de donner droit à l'Assurance-maladie à la famille d'un missionnaire canadien travaillant au Nouveau-Brunswick (p. 25).
- Application des règlements sur la lutte contre la pollution par le ministère de la Santé et des Services communautaires (p. 24).
- Allégation de l'administration d'une punition «cruelle et inhabituelle» par des agents de services correctionnels (p. 22).
- Emprisonnement de personnes innocentes souffrant de maladie mentale (p. 25).
- Envoi de communications en anglais à des francophones par le ministère des Affaires municipales et de l'Environnement (p. 13).
- Correction d'erreurs de longue date dans l'impôt de comté par le ministère des Affaires municipales et de l'Environnement (p. 13).
- Traitement discourtois d'un couple âgé par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (p. 26).
- Efficacité de la procédure interne de règlement des plaintes adoptée par la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick (p. 18).
- Mauvais traitement de la candidature d'un non-résident à un concours par le ministère des Transports (p. 30).
- Application de règles administratives injustes pour l'examen médical de conducteurs de semi-remorque et d'autobus en vue de l'obtention d'un permis de conduire (p. 29).
- Problèmes d'érosion causés par les travaux de diversion de route du ministère (p. 29).
- Définition «d'accident» aux termes de la Loi sur les accidents du travail (p. 17).
- Apports de changements à la politique de la Commission des accidents du travail se rapportant aux «crises cardiaques» (p. 16).
- Refus d'une municipalité de déneiger une rue résidentielle (p. 23).
- Préoccupations de citoyens au sujet d'un parc municipal désagréable à voir (p. 23).
- Application injuste d'un arrêté municipal sur les services d'égout exigeant le versement de frais de service (p. 23).

STATISTIQUES

Le tableau 1 indique qu'en 1987 le Bureau a examiné 1 609 plaintes contre le gouvernement provincial et les administrations municipales, dont 1 388 nouvelles plaintes reçues en 1987 et 221 plaintes reportées de l'année précédente. L'an dernier a été la huitième année de suite visée par un rapport où le Bureau a reçu contre le gouvernement un nombre de plaintes plus élevé que l'année précédente.

Le tableau 2 répartit les plaintes selon leurs lieux d'origine et en donne un coefficient démographique par rapport à l'ensemble de la province. Ainsi, les cinq comtés du Nord, soit Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester et Northumberland, qui représentaient 33,6 % de la population en 1987, ont fait parvenir 39,3 % des plaintes reçues au Bureau. Pour leur part, les quatre comtés les plus peuplés, soit Westmorland, Gloucester, Saint John et York, représentaient 50,4 % de la population de la province en 1987 et ont envoyé au Bureau 50,5 % des plaintes.

Le tableau 3 représente graphiquement le nombre total de plaintes reçues au cours de l'année. Il permet de constater que le nombre total de plaintes (1 906) et le nombre de plaintes portées contre le gouvernement provincial et les administrations municipales (1 388) ont augmenté par rap-

port à l'année précédente. Il en ressort également que le Bureau a reçu 318 demandes de renseignements, ce qui avec les plaintes représente 2 224 communications du public en 1987. C'est la première fois que ce chiffre dépasse le cap du 2 000, une augmentation de 14,5 % par rapport à 1986, fait probablement attribuable au numéro d'appel sans frais dont s'est doté le Bureau au cours de l'année.

Le tableau 4 répartit le nombre de plaintes en fonction du sexe et de la langue officielle de communication. Nous constatons que 64,3 % des plaintes ont été faites par des hommes, soit une diminution de 4,4 % par rapport à l'année précédente. En outre, 70,7 % des plaintes sont venues d'anglophones, soit une augmentation de 0,8 % comparativement à 1986.

Le tableau 5 ainsi que les statistiques figurant dans les résumés de cas indiquent le nombre et le pourcentage de plaintes portées contre des autorités gouvernementales particulières. On remarque un nombre important de plaintes, bien qu'il ait diminué par rapport à l'année précédente, portées contre le ministère de la Justice. Cette diminution peut être attribuée aux changements de personnel au sein de la gestion de la Division des services correctionnels, qui se poursuivront sans aucun doute vu son intégration au nouveau ministère du Solliciteur général, et à une fréquence moindre des visites effectuées par le Bureau dans les établissements correctionnels à cause d'une surcharge de travail. Comme par les années passées, les principaux organismes de prestation de services publics, les ministères de la Santé et des Services communautaires, de l'Aide au revenu, des Transports ainsi que la Commission des accidents du travail, ont attiré le plus grand nombre de plaintes. Que 1987 ait été une année d'élection ne semble pas avoir eu d'effet probant sur le nombre ou la nature des plaintes reçues par le Bureau.

Le tableau 6 indique le pourcentage des plaintes du ressort du Bureau, soit 90 % des plaintes reçues, ou une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente.

Les tableaux 7 et 8 font état de la classification des dossiers clos en 1987. Le tableau 7 comprend la classification des dossiers ouverts avant 1987, tandis que le tableau 8 comprend les dossiers ouverts au cours de l'année.

Le tableau 7 montre que, parmi les 165 cas reçus avant 1987, 40 (24,2 %) ont été jugés fondés ou partiellement fondés. Le Bureau a également accordé son aide dans 74 (42,4 %) autres cas.

Le tableau 8 révèle que 31 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête complète, soit 2,5 % des dossiers ouverts et clos en 1987, ont été jugées fondées ou partiellement fondées. Plus particulièrement, le Bureau a également accordé son aide dans 448 (36,6 %) autres cas. Ces derniers chiffres représentent une augmentation de plus de 10 % par rapport à l'année précédente et ne tiennent pas compte du grand nombre de plaintes qui entrent dans les catégories «Discontinué (Ombudsman) - Aucune aide possible» où le Bureau a trouvé un recours pour le plaignant et s'est assuré que ce dernier l'utiliserait. Par ailleurs, cette statistique ne comprend pas les 318 demandes de renseignements auxquelles le Bureau a répondu pendant l'année.

Le lecteur est prié de noter, outre les chiffres contenus dans les tableaux statistiques, ceux qui figurent dans les résumés des cas à la section ANNEXES, car ils traduisent les interventions du Bureau auprès des diverses autorités responsables, notamment les ministères du gouvernement, les tribunaux administratifs, les corporations municipales et la fonction d'accès à l'information.

En 1987, les plaintes ont été reçues de diverses façons :

a)	par lettre	278
b)	par entrevue	232
c)	par téléphone	842
d)	sur l'initiative du Bureau	36

Appendices

AFFAIRES MUNICIPALES ET ENVIRONNEMENT

Reporté de 1986 -	13
Reçu en 1987 -	52

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	10
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	9
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	20
Non fondé - Aucune aide possible	4
Non fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Redressé	4
À l'étude	13

77-200-1

Un propriétaire s'est plaint en 1977 de la vente à tort de ses biens pour non-paiement d'impôt par le shérif du comté de Kent en 1961.

Le shérif avait été saisi d'une ordonnance de vente se rapportant aux terrains d'un propriétaire débiteur ayant le même nom que le plaignant. Malheureusement, il avait substitué dans l'acte d'adjudication la description du terrain appartenant au plaignant à celle du débiteur. Ignorant cette erreur, l'acheteur avait pris possession des biens vendus pour non-paiement d'impôt que les autorités avaient prévu vendre.

Selon le ministère, la vente pour non-paiement d'impôt était nulle, parce que ce ne sont pas les bons biens qui avaient été annoncés et vendus et que le propriétaire original, le plaignant, conservait le titre de propriété. Par ailleurs, le ministère a convenu que la vente réalisée par son prédécesseur, le comté de Kent, laissait vraiment planer un «doute» sur le titre du plaignant et que des mesures correctives étaient envisagées, dont la passation d'un acte de renonciation du propriétaire débiteur à l'acheteur des biens vendus pour non-paiement d'impôt et ensuite de ce dernier, au plaignant. Entre-temps, l'acheteur avait fait déboiser le terrain qu'il avait ensuite cédé à l'un de ses employés. Pour compliquer la situation davantage, l'employé était décédé intestat, laissant derrière lui sa femme et ses dix enfants. La veuve est la petite-fille du propriétaire débiteur qui avait accepté de lui donner un acte de renonciation au titre de la propriété. En retour, la veuve et ses dix enfants avaient passé un acte de renonciation au plaignant. Malheureusement, il a fallu beaucoup de temps et de démarches pour en arriver là. Il ne restait qu'à attendre que tous les enfants, un après l'autre, atteignent la majorité puis obtenir d'eux au fur et à mesure des actes de renonciation. L'affaire a finalement été réglée le 27 juin 1987 à la satisfaction des plaignants.

87-200-3

Un agriculteur de la région de Sheffield s'est plaint de l'entrée en service d'un nouveau système gouvernemental de collecte des ordures dans sa région.

D'après le plaignant, la collecte des ordures ménagères avait récemment été étendue à sa région au coût de 0,08 $ la tranche de 100 $ d'évaluation par année. Il a également ajouté que, même si les frais de collecte étaient établis selon la valeur totale de son exploitation agricole, le service lui-même ne portait que sur les ordures ménagères. Le plaignant estimait que si l'évaluation totale de son entreprise et de sa résidence servait au calcul des frais, la collecte devait être destinée aux deux à la fois.

Lors de l'étude, le ministère a fait savoir que des mesures avaient été prises pour en arriver à un compromis, c'est-à-dire d'offrir de collecter au moins une partie des déchets agricoles provenant de l'exploitation du plaignant. C'est ainsi que la question a été réglée.

87-200-19 et 87-200-35

Deux francophones se sont plaints que le ministère n'ait pas suivi l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles.

Dans le premier cas, un membre du clergé avait présenté une demande d'enregistrement pour un réservoir de stockage de pétrole situé sur la propriété de son église. Même si la demande avait été remplie en français, il avait reçu un accusé de réception type en anglais.

Dans le deuxième cas, un résident s'est plaint qu'il avait reçu la visite de deux recenseurs anglophones pour être recensé en vue des élections provinciales d'octobre.

Les deux plaignants ont été renvoyés à la Direction des langues officielles du Conseil de gestion, qui a obtenu une correction rapide dans les deux cas.

AGRICULTURE

Reporté de 1986 -	3
Reçu en 1987 -	3

Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
Non fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Recommandation	1
À l'étude	2

85-110-8

Un producteur de pommes de terre s'est plaint au nom de ses frères et en son nom du refus du Conseil d'arbitrage de l'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick de payer de l'intérêt sur une indemnité accordée en vertu de la Loi sur l'assurance-récolte pour la période allant jusqu'à la décision.

Le plaignant et l'un de ses frères avaient présenté deux demandes d'indemnisation portant sur des dommages aux récoltes de 1984. Dans sa décision du 17 juin 1985, le président du Conseil d'arbitrage de l'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick concluait que le Conseil n'était pas habilité à accorder de l'intérêt sur une de ses indemnités, c'est-à-dire qu'il n'y avait aucune mention directe du calcul de l'intérêt à l'attribution d'une indemnité par décision, que ce soit dans la Loi sur l'assurance-récolte ou dans la Loi sur l'arbitrage.

Lors de l'étude de la question, le Bureau a convenu qu'il n'y avait manifestement aucun pouvoir légal de payer de l'intérêt au producteur pour la période allant jusqu'à la décision. En outre, il est apparu que la Commission de l'assurance-récolte avait traité de façon raisonnable les deux demandes présentées par le plaignant et que rien ne poussait le Bureau à recommander le paiement de l'intérêt dans ce cas-ci.

Par ailleurs, le Bureau en est bien arrivé à la conclusion qu'il pourrait être approprié d'incorporer une disposition légale sur l'intérêt pour la période précédant la décision ou toute autre mesure législative pour protéger les agriculteurs des pertes financières attribuables à tout retard indu dans le règlement d'une demande d'indemnisation. Même si l'administration du plan d'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick est apparue juste et adéquate, sans être à but lucratif, il est également ressorti que le changement proposé était justifié en raison du gel des fonds, pendant la période d'appel, qui seraient versés à l'assuré et de la possibilité d'un tel recours dans les instances civiles habituelles.

Les règlements de la Loi sur l'assurance-récolte ont donc été modifiés afin de prévoir le paiement d'intérêt pour la période allant de la réception de la demande d'arbitrage par le Conseil d'arbitrage de l'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick jusqu'à la réception par la Commission de l'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick de la décision rendue par le Conseil.

Le plaignant s'est montré satisfait des résultats.

AIDE AU REVENU

Reporté de 1986 -	9
Reçu en 1987 -	168
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	36
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	62
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	40
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	12
Partiellement fondé - Aide accordée	4
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Redressé	1
A l'étude	17

85-240-133

Une ancienne employée de l'hôpital-école Dr William F. Roberts s'est plainte en octobre 1985 de la classification de ses fonctions suivant sa mutation au ministère.

Malheureusement, son nouvel employeur des services publics, le ministère de la Santé et des Services communautaires, faisait également l'objet d'une restructuration et ne semblait pas en mesure de l'aider à obtenir une classification correspondant à ses fonctions.

Le Bureau a donc aidé la plaignante à remplir les documents à l'appui de sa demande de reclassification et lui a donné des conseils pertinents. Elle a par la suite confirmé qu'elle avait obtenu une reclassification, ce qui s'était traduit par une augmentation salariale de 200 $ par mois.

La plaignante s'est déclarée satisfaite des résultats obtenus.

86-240-158, 87-240-13, 87-240-115, 87-240-132 et 87-240-141

Les cas suivants illustrent l'excellente collaboration que le Bureau a reçu du ministère. Ils font aussi ressortir la fonction exercée par le personnel de la sous-ministre, notamment Rachel Tardif.

a) La mère d'une malade psychiatrique a appelé le 15 décembre 1986 parce que le ministère ou le Centre hospitalier Restigouche ne lui avait pas envoyé le solde du chèque d'aide au revenu de décembre 1986. La plaignante avait reçu son congé de l'hôpital en décembre et avait droit de recevoir une partie fixée au prorata du chèque de décembre. A l'étude du dossier, nous avons été informés qu'un chèque manuel avait été établi pour le solde des prestations de décembre 1986 de la plaignante, lequel avait été envoyé à sa mère, accompagné du versement de janvier 1987.

b) Une cliente du ministère avait demandé une aide spéciale pour acheter un matelas pour son fils de 10 ans. L'adjointe spéciale du ministère l'avait aidée à interjeter appel auprès de la Commission d'appel du bien-être social. Malheureusement, le ministère avait décidé que de tels besoins spéciaux ne seraient comblés que dans des cas de toute première nécessité, et l'appel a été rejeté à la fois par le ministère et la Commission. En même temps, le ministère avait avisé la plaignante qu'elle devrait obtenir un rapport médical établissant pourquoi ce besoin était si essentiel et ensuite présenter une nouvelle demande au début de la prochaine année financière. Elle a suivi cette suggestion et a ensuite appris qu'elle recevrait l'objet demandé.

c) Le père d'un enfant handicapé a appelé de l'hôpital Isaac Walton Killam, à Halifax où sa femme et lui venaient tout juste d'amener leur enfant de trois semaines pour des traitements d'urgence. Le médecin de l'enfant avait recommandé aux parents de demeurer à Halifax pour deux semaines de manière à bien se familiariser avec le traitement qu'ils devraient donner à leur enfant à leur retour chez eux. Malheureusement, le bureau local du ministère avait informé le plaignant qu'il devait retourner au Nouveau-Brunswick pour remplir une demande de prestations. A l'étude du dossier, le ministère a indiqué qu'il tenterait de prendre des arrangements à travers de l'agence de services sociaux de la ville de Halifax ou sinon d'aider les parents directement sans qu'ils ne soient obligés de revenir au Nouveau-Brunswick. Finalement, l'agence de Halifax a pu accorder l'aide nécessaire.

d) Le père d'une jeune femme célibataire de 17 ans qui était enceinte s'est plaint du retard que prenait le traitement de la demande de prestations d'assistance sociale de celle-ci. Il a affirmé que la demande, accompagnée d'un rapport médical de 4 pages, avait été envoyée au ministère plus de deux semaines auparavant, mais qu'il n'avait reçu aucune réponse. Lors de l'étude du dossier, l'adjointe spéciale du

ministère a confirmé que les parents recevraient des prestations supplémentaires pour prendre soin de leur fille et que le montant additionnel, soit 108 $, serait inclus dans leur prochain chèque d'assistance sociale.

e) Une cliente du ministère s'est plainte de l'impossibilité d'obtenir des fonds pour réparer un puits contaminé. Au tout début, ce n'était pas clair si le problème dépendait du ministère - une aide financière - ou de l'entrepreneur - le retard dans les travaux. L'adjointe spéciale a confirmé que la demande avait été approuvée et que des mesures avaient été prises pour accélérer l'achèvement des travaux de redressement par l'entrepreneur. La plaignante a par la suite confirmé que les travaux avaient débuté et qu'elle était satisfaite des résultats.

Malgré l'excellent travail de l'adjointe spéciale, il semblerait que de nombreux clients du ministère ignorent ce service ou ne peuvent se payer un appel interurbain pour s'en prévaloir. Il semblerait donc souhaitable que les services de ce bureau soient mieux publicisés et que les clients du ministère et autres puissent y avoir accès par un numéro d'appel sans frais.

87-240-59

La famille d'un patient atteint d'un cancer en phase terminale s'est plainte le 22 avril 1987 du refus du ministère de lui accorder des prestations d'invalidité.

La famille du plaignant était une cliente du ministère et le personnel était bien au courant de ses problèmes médicaux. Son cas avait même été soumis à une commission d'expertise médicale du ministère en décembre 1986. La commission avait alors déterminé que l'invalidité n'était pas suffisamment étendue pour que le client ait des prestations plus élevées correspondant à la catégorie des invalidités. Le plaignant a souligné que son état de santé s'était rapidement détérioré depuis l'audience de la commission. Plus particulièrement, il a souligné que : a) les interventions chirurgicales très radicales réalisées pour empêcher un cancer de la gorge de s'étendre avaient échoué; b) un programme d'orthophonie suivant la chirurgie avait échoué; et c) des troubles cardiaques et thoraciques de nature inconnue continuaient d'ajouter à son invalidité.

Lors de l'examen de ces nouveaux faits avec le ministère, le personnel a fait savoir que le dossier du plaignant ferait l'objet d'un examen plus poussé, ce qui pouvait prendre de deux à trois mois.

Cela a semblé être un délai inhabituellement long vu les circonstances particulières entourant le cas. Le Bureau a donc communiqué avec deux des médecins du plaignant, qui tous deux ont confirmé qu'il était complètement invalide. Sur réception de ces renseignements additionnels, le ministère a indiqué au Bureau qu'il obtiendrait plus de données des médecins, mais qu'il n'était pas disposé à changer la date fixée pour l'examen du dossier.

Après un examen plus approfondi, notre Bureau a souligné que cette réponse semblait faire abstraction des circonstance spéciales entourant le cas. Il a d'ailleurs été mentionné que les conditions administratives du ministère pourraient être revues pour déterminer si une intervention prompte et réceptive était possible dans des cas si tragiques.

La sous-ministre du ministère s'est montrée des plus disposées à l'égard des points soulevés. Elle a indiqué que les pratiques du ministère faisaient l'objet d'un examen et qu'entre-temps, une décision avait été rendue voulant que des prestations d'invalidité soient accordées au plaignant avec rétroactivité à compter de la date de son appel en décembre 1986.

APPROVISIONNEMENT ET SERVICES

Reporté de 1986 -	1
Reçu en 1987 -	5
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	4
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

CABINET DU PREMIER MINISTRE

Reçu en 1987 -	2
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1

COMMERCE ET TECHNOLOGIE

Reporté de 1986 -	2
Reçu en 1987 -	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
À l'étude	1

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Reporté de 1986 -	35
Reçu en 1987 -	148
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	30
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	14
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	48
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	56
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	4
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	6
À l'étude	17

84-330-41

Un travailleur s'est plaint en mars 1984 du refus de la Commission des accidents du travail de remplir son obligation relativement à un accident du travail survenu en 1970.

Le plaignant a fait savoir que son employeur, une grande multinationale, avait établi comme pratique de demander à ses employés non syndiqués de se faire dédommager en cas d'un accident du travail en présentant une demande en vertu d'un programme d'assurance-invalidité à long terme aux frais de l'employé plutôt qu'en vertu de la Loi sur les accidents du travail.

Le plaignant a pu prouver qu'il avait subi un accident le 11 mai 1970 sur les lieux de son travail en utilisant une pièce de matériel lourd et qu'il avait ensuite dû être conduit par ambulance à une distance d'environ 20 milles de là. De plus, deux de ses anciens confrères de travail ont confirmé le déroulement de l'accident et sa gravité. Il a également été déterminé que sa demande avait soudainement été annulée; le travailleur avait aussi reçu des prestations d'invalidité à long terme en vertu d'un régime de pensions privé pendant une longue période. Ce qui n'a en rien facilité le traitement de la demande du travailleur, ce sont la série de spécialistes médicaux qui n'arrivaient pas à s'entendre sur la nature et la cause de son incapacité. Il avait finalement été déterminé qu'il souffrait d'une grave incapacité au dos, dont la cause correspondait aux circonstances entourant la lésion subie en 1970. Malheureusement, puisqu'il n'avait présenté sa demande d'indemnité qu'en 1981 à la Commission, il était presque impossible pour le travailleur, après tout ce temps, d'établir un lien causal direct entre son incapacité actuelle et l'accident du travail.

La Commission et le Bureau ont bien examiné le dilemme que posait la pratique établie par l'employeur. Même si l'employé peut très bien avoir suivi cette pratique et ainsi contribué à son propre malheur, il est évident que c'est en sa qualité de travailleur non qualifié qu'il l'a fait. De plus, par la nature des relations de travail établies par l'employeur, le travailleur se retrouvait à assumer tout seul le fardeau de la preuve, une quasi-impossibilité.

La Commission a reconnu que ces circonstances devaient être prises en considération et qu'elle en tiendrait compte lors de ses délibérations au cours de l'audience officielle avec le travailleur.

La Commission a plus tard fait savoir que, suite à l'audience tenue en avril 1987 avec le plaignant et son défenseur des droits du travailleur, elle avait décidé de lui accorder une pension de 12,5 pour cent, qui serait rétroactive à compter du 10 décembre 1981, date de la soumission de sa première demande à la Commission.

Plus tard, celle-ci a doublé le taux de ses prestations en lui accordant une indemnité pour une incapacité permanente temporaire, ce qui a été à la satisfaction du plaignant et de ses représentants.

84-330-105 et 85-330-42

Un retraité qui avait travaillé dans l'industrie des pâtes et papiers s'est adressé au Bureau en 1984 parce que la Commission refusait de le dédommager pour un accident du travail survenu en 1971.

Le plaignant avait été à l'emploi d'une usine de papier pendant plus de 30 ans comme assistant de laboratoire. Il a affirmé que, le 21 septembre 1971, il avait renversé un contenant de produits chimiques, soit du sulfite de sodium et de l'acide chlorhydrique, et subi une grave brûlure par l'acide à la main droite. Il se rappelait d'avoir consulté le médecin de l'entreprise, qui lui avait prescrit des médicaments pour traiter la brûlure. Malheureusement, le service médical de l'entreprise avait consigné dans ses dossiers que la visite du plaignant n'était qu'un simple examen médical. De plus, le médecin avait conclu que la lésion sur la main du plaignant était causée par la kératose actinique, problème dermatologique assez fréquent chez les personnes d'âge moyen ou avancé.

L'incapacité du plaignant s'est poursuivie jusqu'à sa retraite en 1974 et encore. Le plaignant n'a pas cessé de recevoir des soins médicaux tout en étant frustré du traitement injuste dont il estimait avoir été la victime de la part de son ancien employeur et de la Commission. En 1983, un médecin généraliste l'a renvoyé à un spécialiste médical. Ce dernier a effectué une biopsie de la lésion sur la main du plaignant, qui s'est révélée être un carcinome écailleux intra-épithélial. Le spécialiste a conclu que cette condition, qui était absente de toute autre partie du corps du plaignant, avait vraisemblablement été causée par un accident du travail tel que décrit par le plaignant.

Après une étude ultérieure du dossier avec la Commission, y compris une consultation entre son médecin en chef et le spécialiste médical du plaignant, la Commission a accepté de dédommager le plaignant.

85-330-79 et 86-330-17

Une veuve a demandé l'aide du Bureau au sujet du refus de la Commission de lui accorder des prestations de survivant à elle et à ses enfants.

Le feu mari de la plaignante avait subi une crise cardiaque le 29 février 1984 au moment où il accomplissait pour son employeur un travail manuel très exigeant. La Commission a accepté sa demande et lui a accordé des prestations correspondant à une incapacité de 24 pour cent liée au travail. Le travailleur n'avait jamais pu retourner travailler et, le 19 novembre 1985, il succombait à une deuxième crise cardiaque. La Commission avait par la suite établi que la crise cardiaque du plaignant subie en 1984 n'avait pas contribué à son décès et avait donc refusé de verser des prestations de survivant à la veuve.

Lors de l'étude du dossier, il a été établi que : a) la première crise cardiaque du travailleur avait été causée par un effort ou un exercice inhabituel à son lieu de travail; b) que son incapacité était totale à partir du moment où il a subi sa lésion et ce, jusqu'à son décès, et c) que la cause du décès était reliée à sa crise, autrement dit, comme l'a affirmé un spécialiste médical hautement respecté, il était asymptomatique avant la première crise cardiaque et, s'il ne l'avait pas subie, il aurait pu reprendre le travail et mieux récupérer après la deuxième crise.

Après une étude du dossier, y compris une réunion entre l'avocat du Bureau et tous les membres de la Commission, celle-ci a accepté la demande de la veuve et lui a accordé des prestations de survivant à elle et à ses enfants. De plus, la Commission a revu sa politique d'attribution de prestations de manière à refléter sa décision.

85-330-124

Un travailleur a demandé l'aide du Bureau au sujet du refus de la Commission de le dédommager pour un dentier qu'il avait brisé du fait de son travail.

Le plaignant, un employé d'une société postale, avait tenté de sortir d'un ascenseur un chariot chargé de cadenas pour le pousser dans un entrepôt sombre. Il a trébuché contre l'arrêt de la porte d'ascenseur, puis a donné un coup de la tête en tombant, perdant ainsi son dentier et le brisant. La Commission avait par la suite établi que, parce qu'il n'avait rien frappé de la tête de manière à faire tomber son dentier, elle ne pouvait pas le dédommager.

À l'étude du dossier, la Commission a au départ insisté sur le fait que selon la loi et les règlements d'application, elle ne pouvait verser de dédommagement dans de telles circonstances seulement si le travailleur avait subi une «lésion par suite d'un accident» et puisque le travailleur n'avait subi aucune lésion corporelle, elle n'avait aucun pouvoir légal de le dédommager. En poursuivant l'étude, il a été déterminé que la Commission avait adopté une définition plus large de «lésion corporelle», notamment à l'égard des dommages causés aux prothèses. Ainsi, la Commission a prévu que lorsque des lunettes ou des lentilles cornéennes se brisent ou sont endommagées au point d'être irréparables par suite d'«un seul choc ou incident traumatique au cours de l'emploi, elles sont remplacées». La Commission a été incapable de faire toute distinction logique entre l'admissibilité de ce genre de demande et celle du plaignant.

En conséquence, le Bureau a recommandé qu'il soit dédommagé du coût de remplacement de son dentier, ce que la Commission a accepté.

87-330-75

Une infirmière enregistrée s'est plainte du refus de la Commission de la dédommager pour son absence de 13 semaines au travail suite à un accident «bizarre».

La travailleuse s'était déplacé un disque en se penchant pour atteindre le tiroir du bas d'un chariot à médicaments. En rejetant sa demande, la Commission a conclu que «le simple fait de se pencher pour atteindre le tiroir du bas est une activité habituelle au cours de l'emploi et que cette action ordinaire ne constitue pas un «accident» aux termes de la Loi sur les accidents du travail. Toutefois, après avoir poussé ses recherches légales, le Bureau a conclu que, lorsqu'une lésion découle du fait de l'emploi, la demande doit être acceptée, sauf s'il y a une preuve affirmative d'une autre cause et une preuve à l'effet que l'emploi n'y a pas contribué. En arrivant à cette conclusion, le Bureau a noté que la Commission s'était trompée en concluant qu'une lésion doit résulter d'un effort ou d'un exercice inhabituel pour donner droit à une indemnité.

Après une étude approfondie, la Commission a accepté la demande.

COMMISSION DE L'ALCOOLISME ET DE LA PHARMACODÉPENDANCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1987 -	3
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1987 -	1
Partiellement fondé - Aide accordée	1

COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1986 -	4
Reçu en 1987 -	49
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	19
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	22
Non fondé - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	2

73-310-7 et 87-310-11

Un propriétaire s'est plaint de l'affaissement de sa maison suite à la création du bassin de Mactaquac.

Les préoccupations du plaignant remontaient à bien loin; il avait même été l'un des premiers cas de l'avocat du Bureau lors de son entrée en fonction en 1973. Le plaignant avait acheté la maison après que le ministère de la Voirie, le ministère des Transports actuel, ait acheté son ancienne propriété pour la construction de la Transcanadienne. Il a affirmé que sa nouvelle maison s'enfonçait d'environ 6 pouces par année, ce qu'il attribuait au projet hydroélectrique de la Commission.

Suite à la première plainte, la Commission avait engagé un ingénieur expert-conseil indépendant pour effectuer une étude détaillée de l'emplacement à l'origine du problème. L'expert-conseil avait par la suite conclu que «le deplacement de la fondation à l'origine de la plainte n'était pas lié à la présence ou à l'activité du lac artificiel de Mactaquac».

Le plaignant a de nouveau communiqué avec le Bureau en avril 1987 pour souligner que la Commission avait acheté un certain nombre de propriétés et que, selon lui, elle devrait aussi acquérir la sienne. Lors de l'étude du dossier, le président de la Commission a entrepris de revoir la demande et d'y donner suite. Il a plus tard confirmé que la Commission avait décidé d'acheter la propriété et avait entrepris des négociations avec le plaignant à cet effet.

87-310-8, 87-310-23, 87-310-36, 87-310-39, 87-310-40 et 87-310-45

Les cas suivants montrent toute la collaboration que le Bureau a obtenue de la Commission, en particulier, l'excellent travail de la représentante du service aux clients de la Commission.

a) Les parents d'un enfant d'un an se sont plaints de la décision de la Commission de débrancher l'électricité parce qu'ils étaient incapables de régler tous leurs arriérés. Les plaignants ont affirmé qu'ils effectuaient des versements réguliers chaque mois en acompte et qu'ils devaient absolument avoir de l'électricité pour s'occuper de leur enfant. À l'étude du dossier, la Commission a accepté de rebrancher l'électricité des plaignants s'ils acceptaient d'augmenter leurs versements mensuels. La Commission a rebranché l'électricité le jour même.

b) Une femme s'est plainte du temps que prenait la Commission pour installer une ligne d'électricité menant à sa maison. La plaignante avait appelé notre bureau le 28 mai 1987 pour confirmer qu'elle avait déjà attendu trois semaines pour l'installation du service. À l'étude du dossier, la Commission a fait savoir que les travaux seraient terminés la semaine suivante. La plaignante a rappelé le 2 juin pour dire que la Commission avait érigé un poteau, mais que la ligne ne serait pas installée avant le 9 juin. Après un examen approfondi, la Commission a installé la ligne d'électricité et procédé au branchement le jour suivant.

c) La préposée d'une personne handicapée s'est plainte de la décision de la Commission de combiner les arriérés à son compte d'électricité avec ceux de son client. La plaignante a affirmé que la Commission n'avait aucun droit de combiner les comptes puisque sa relation avec la personne handicapée était purement professionnelle. Dans les faits, cela s'était traduit par le refus de la Commission de brancher l'électricité au nouveau logement de la personne handicapée tant que la facture de la plaignante ne serait pas réglée. Lors de l'étude du dossier, la Commission a séparé les deux comptes, permettant ainsi à la personne handicapée de terminer son déménagement sans problème.

d) Une mère et une fille se sont plaintes du refus de la Commission de leur fournir de l'électricité dans un nouveau logement. Les plaignantes avaient accumulé des arriérés d'environ 200 $. Même si elles avaient payé environ 100 $ en acompte dans les deux semaines précédentes, la Commission refusait toujours de brancher l'électricité tant que le compte ne serait pas réglé en entier. Après examen, la Commission a accepté de faire le branchement à condition qu'elles changent leur modalités de remboursement à 30 $ en espèces et à 25 $ par mois en plus de leurs versements réguliers.

e) Un vieux retraité a fait appel au Bureau parce que la Commission menaçait de couper l'électricité. Il avait accepté de régler des arriérés d'environ 300 $ le 15 septembre 1987. Toutefois, il s'était rendu compte qu'il ne pouvait payer que 75 $ et que le solde, il le règlerait sur réception de son chèque de pension à la fin du mois. Après examen, la Commission a accepté sa proposition.

f) Une femme s'est plainte le 27 octobre 1987 du retard de la Commission à terminer l'installation d'une ligne d'électricité à sa nouvelle maison. La plaignante a affirmé qu'elle avait présenté sa demande en 1986, qu'elle avait emménagé dans sa nouvelle demeure deux semaines auparavant, mais qu'il n'y avait toujours pas d'électricité. Après examen, la Commission a expédié les travaux qui avaient commencé le 4 novembre 1987.

87-310-16

La petite-fille d'une plaignante âgée s'est plainte que la Commission cherchait à recouvrer de la plaignante les arriérés au compte d'électricité qui était au nom de son mari décédé.

Aux dires de la petite-fille, ses grands-parents avaient été séparés pendant environ 36 ans. En 1980, le mari de la plaignante avait reçu une facture d'électricité de 62,64 $ qu'il n'avait pas payée. Au décès de celui-ci, soit près d'un an plus tôt, la Commission, de son propre chef ou par l'entremise d'une agence de recouvrement, avait tenté de recouvrer de la plaignante le montant dû.

Après une enquête préliminaire du Bureau, la Commission a immédiatement ordonné de mettre fin aux tentatives de recouvrement et demandé à l'un de ses employés du bureau régional de communiquer avec la plaignante pour s'excuser de l'erreur commise.

La plaignante a exprimé sa gratitude envers le Bureau.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Reçu en 1987 -	1
À l'étude	1

COMMISSION DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Reçu en 1987 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1

COMMISSION DES LICENCES ET DES PERMIS D'ALCOOL

Reçu en 1987 -	5
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	1

COMMISSION DES TRANSPORTS ROUTIERS

Reçu en 1987 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2

CONSEIL DE GESTION

Reporté de 1986 -	5
Reçu en 1987 -	16
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	6
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	10

87-260-5

Une fonctionnaire s'est plainte du refus du Conseil d'approuver sa demande de prestations d'invalidité de longue durée en vertu d'un régime offert par le gouvernement et une compagnie d'assurance privée.

La plaignante souffre d'une sérieuse incapacité liée à des maux de dos chroniques qui l'ont obligée à prendre tous ses congés de maladie avant avril 1987. Il semble que les surveillants immédiats de la plaignante lui aient affirmé que le régime d'assurance comportait une période d'attente de quatre mois et, qu'entre-temps, elle avait droit aux prestations de maladie de l'Assurance-chômage. Pour une raison indéterminée, la plaignante n'a pas compris qu'elle devait continuer de payer ses primes d'invalidité de longue durée pour avoir droit aux prestations après la période d'attente prescrite. Le Conseil l'a donc avisée, une fois le délai écoulé, qu'elle ne recevrait aucune prestation.

Lors de l'étude non officielle du cas avec le Conseil, il a été proposé que la plaignante reçoive des prestations si elle soumettait une demande par écrit où elle soulignerait les circonstances spéciales entourant ses démarches.

En se conformant à la demande, la plaignante a précisé que le paiement de ses primes d'assurance était à jour au moment de présenter sa demande de prestations d'invalidité, soit au début de la période d'attente, qu'elle était très malade et prenait beaucoup de médicaments à (aux) date(s) où elle avait été supposément informée du paiement obligatoire des primes pendant la période d'attente et qu'elle avait fourni les preuves médicales de l'existence de son incapacité après la période d'attente.

Sa demande de prestations d'invalidité a par la suite été acceptée.

87-260-6 et 87-260-7

Deux anciens employés de la Régie d'habitation de Saint John ont demandé de l'aide relativement au refus de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et du Conseil de gestion de leur permettre de transférer leurs crédits de service ouvrant droit à pension qu'ils avaient accumulés avant que la Société ne prenne le contrôle de la Régie à partir du 1er juin 1986.

Les plaignants avaient travaillé pour la Régie pendant environ quinze ans où ils avaient cotisé à un régime de pensions des employés offert par une compagnie d'assurance privée. Après la prise de contrôle de la Régie, la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick s'était apparemment montrée réticente à permettre aux anciens employés de la Régie de transférer leurs crédits de pension à la caisse établie en vertu de la Loi sur la pension de retraite dans les services publics. Le syndicat des plaignants s'était penché sur la question qui avait ensuite été soulevée à l'Assemblée législative. Toutefois, aucune mesure n'avait encore été prise.

Au cours de la réunion initiale avec les plaignants, nous avons appris que le fonctionnaire responsable de l'application de la Loi sur les régimes de retraite dans les services publics n'avait pas été enjoint de rédiger un rapport avec recommandations sur le régime de pensions de la Régie d'habitation de Saint John. Néanmoins, il s'est montré disposé à rencontrer les plaignants et à discuter de leurs préoccupations. Ils se sont tous rencontrés le jour même et les plaignants ont appris que des mesures seraient prises sans tarder pour régler leur cas.

Peu de temps après, le Bureau a été informé que le Conseil avait recommandé la présentation des modifications législatives nécessaires pour permettre aux anciens employés de la Régie d'habitation de transférer à la Caisse des services publics leurs crédits ouvrant droit à pension, recommandation que le nouveau ministre à l'Habitation avait acceptée.

Le Bureau a donc mis fin à son enquête.

CONSEIL DE RECHERCHE ET DE PRODUCTIVITÉ

Reçu en 1987 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

DROIT À L'INFORMATION

Reporté de 1986 -	2
Reçu en 1987 -	5
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	1
À l'étude	2

ÉDUCATION

Reporté de 1986 -	11
Reçu en 1987 -	38

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	4
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	14
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	12
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Non fondé - Aucune aide possible	4
Fondé - Aide accordée	1
À l'étude	8

85-130-35 et 86-130-36

Une concierge s'est plainte de la décision du conseil scolaire de mettre fin à son contrat de service après quatorze ans à l'emploi d'une petite école rurale comme concierge.

Les vérificateurs du conseil scolaire avaient formulé une critique à l'endroit du conseil même pour ne pas avoir procédé par appel d'offres pour l'octroi du contrat de services de conciergerie de l'école. Le conseil avait donc suivi cette procédure et attribué le contrat au plus bas soumissionnaire, c'est-à-dire une autre personne.

Lors de l'étude du dossier, il était manifeste que la décision ne faisait pas l'unanimité parmi les membres du conseil dont certains estimaient que l'excellent travail de la plaignante devait compter et d'autres, que le contrat devait être attribué au plus bas soumissionnaire.

Puisqu'une clause du nouveau contrat stipulait que le conseil pouvait refaire un appel d'offres après une année de service, il a été proposé d'attendre à la fin de cette période; le conseil serait alors mieux en mesure d'étudier la question et de permettre aux deux parties d'exprimer leurs points de vue. Même si le conseil scolaire était favorable à cette approche au tout début, cela n'a pas pris de temps pour que reviennent à la surface toutes les tensions, sans parler des menaces de violence dans la localité, poussant le conseil à ne pas intervenir. Par ailleurs, le ministère, à la demande du Bureau, a envoyé une note de service à tous les directeurs généraux des écoles de la province énonçant que «dans tous les cas du genre, l'octroi du contrat ne devrait être déterminé qu'en fonction des coûts. L'expérience de la personne dont les services avaient déjà fait l'objet d'un contrat avec le conseil scolaire devrait être prise en considération. Lorsqu'un particulier a offert des services que le conseil a jugé hautement acceptables, alors il ne devrait pas être considéré déraisonnable de procéder à un redressement normal du coût en fonction de l'inflation, même si ce supplément fait que l'offre ne constitue pas celle du moins-disant».

86-130-46

Une mère s'est plainte de la difficulté qu'a son fils à obtenir un certificat d'études préparatoires aux études supérieures.

L'étudiant avait dû suivre un cours de littérature anglaise de niveau 3, en 12e année parce qu'il avait échoué son cours d'anglais de niveau 2 en 11e année. Pour obtenir un certificat d'études préparatoires aux études supérieures, il devait obtenir une note de passage à un cours de littérature de niveau 2, en 12e année.

Après étude avec le sous-ministre de l'Éducation et le directeur général du district, le Bureau a proposé, ce qui a été accepté, que l'étudiant termine un cours de littérature au niveau 2, en 12e année offert par un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick. De son côté, le ministère de l'Éducation lui accorderait une équivalence pour l'obtention du certificat.

La mère a accepté cette solution et fait savoir que son fils ferait les démarches appropriées.

87-130-19 et 87-130-18

Les parents de trois élèves se sont plaints du refus du conseil scolaire de permettre à leurs enfants de fréquenter l'école de leur choix.

Le conseil scolaire avait décidé de transférer un certain nombre d'élèves en dehors de la plus grosse localité du district pour assurer une meilleure répartition de l'effectif scolaire dans les deux plus petites localités. Dans leurs requêtes verbales et écrites au Bureau, les parents ont donné bien des raisons pour justifier que leurs enfants soient placés dans des écoles de leur localité. En gros, ils ont invoqué l'environnement dans lequel vivaient leurs enfants et leur long attachement, l'accessibilité des programmes et des services communautaires, de même que des classes et des services de transport par autobus plus adéquats dans la localité de leur choix. En outre, les plaignants ont laissé entendre que le conseil scolaire avait fait fi de leurs objections et que les réunions de discussion, sans compter la période d'essai de 30 jours, n'avaient pas été de bonne foi.

Lors de l'étude du dossier, le ministère a bien examiné la plainte, ce qui s'est traduit par une rencontre entre deux des parents et la nouvelle ministre de l'Éducation. Cet examen terminé, le conseil scolaire a décidé de permettre aux enfants de fréquenter l'école de leur choix à compter de janvier 1988.

Les parents ont par la suite confirmé le transfert des élèves dans les écoles de leur localité et exprimé leur gratitude au Bureau pour son aide.

ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET FORMATION

Reçu en 1987 - 22

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	6
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	8
Non fondé - Aucune aide possible	2
À l'étude	4

87-371-2

Un instructeur de l'enseignement général à un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick s'est plaint qu'il n'avait pas réussi à obtenir une attestation de ses études supérieures en éducation des adultes et l'augmentation salariale correspondante.

Le plaignant avait reçu une maîtrise en éducation des adultes de la Saint Francis Xavier University en mai 1984 et, depuis lors, avait tenté en vain d'obtenir une attestation correspondant au niveau de la maîtrise. Le ministère, qui s'était montré très disposé envers l'employé, avait toutefois adopté pour les instructeurs un système d'attestation identique à celui du ministère de l'Éducation et en vertu duquel les titres scolaires du plaignant n'étaient pas reconnus. Le ministère a déclaré qu'il s'était efforcé de réparer l'oubli depuis 1984, date où le plaignant l'avait porté à son attention.

Par une heureuse coïncidence, cette omission du système a été corrigée peu après que le Bureau ait entrepris son examen, et le redressement a eu un effet rétroactif à compter d'avril 1987.

Le plaignant était heureux d'obtenir une attestation pour sa maîtrise. Toutefois, il était toujours insatisfait de la date de rétroactivité de cette reconnaissance et de l'échelon qu'il avait reçu, soit le certificat V au lieu du certificat VI. Il avait donc décidé de présenter un grief aux termes de la convention collective de son syndicat sur ces deux points.

Le Bureau a avisé le plaignant qu'il pouvait toujours faire appel à ses services une fois le processus de grief terminé, puis a mis fin à son enquête.

87-371-10 et 87-371-11

Deux étudiants qui avaient échoué leurs cours à une école de coiffure s'étaient plaints du caractère inacceptable des modalités contractuelles et des modalités de renvoi de l'établissement.

Les deux personnes s'étaient inscrites à l'école pour la période de septembre 1986 à mai 1987, date à laquelle, selon elles, on leur avait demandé de se retirer à cause de leur piètre rendement. Les deux anciens étudiants ont affirmé que c'est seulement en mai 1987 qu'ils ont su qu'ils ne pourraient pas se présenter aux examens finaux, qu'ils échoueraient et qu'ils devraient reprendre le cours à leurs frais, soit environ 3 375 $ pour les frais de scolarité et le matériel. À leur renvoi, ils ont aussi appris que rien dans leur contrat ne prévoyait le remboursement partiel des frais de scolarité ou d'autres frais après le renvoi, peu importe la date.

L'examen du Bureau a porté sur deux points. Premièrement, le Bureau s'est penché sur la politique de remboursement des frais de scolarité de l'école en fonction de la réglementation du ministère aux termes de la Loi sur les écoles de métier. Après un examen, le ministère a communiqué avec l'exploitant de l'école et demandé que la politique de remboursement soit modifiée dans le contrat. Le ministère a également indiqué que les faiblesses évidentes dans la réglementation de son ressort seraient corrigées par la promulgation de règlements en application de la nouvelle Loi sur la formation et la certification industrielles.

Deuxièmement, le ministère et le Bureau ont adressé les questions des plaignants à la N. B. Hairdresser's Association. Cette dernière n'étant pas une autorité gouvernementale, ses activités ne relèvent pas du Bureau. Néanmoins, l'association a bien voulu accepter de s'occuper des deux plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête poussée. Il en est ressorti que les mesures de renvoi appliquées aux deux étudiants à cause de leur rendement avaient été justes à leur égard. Toutefois, les deux étudiants pourraient transférer les heures de formation réussies à une autre école reconnue.

Les deux plaignants ont semblé assez satisfaits des résultats.

FINANCES

Reporté de 1986 - 3
Reçu en 1987 - 20

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	6
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	7
Non fondé - Aucune aide possible	3
À l'étude	5

JUSTICE

Reporté de 1986 - 24
Reçu en 1987 - 306

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	16
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	41
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	22
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	77
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	129
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Non fondé - Aucune aide possible	9
Partiellement fondé - Aide accordée	4
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Aide accordée	4
Fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	22

86-180-260

Un locataire s'est plaint du supposé refus d'un médiateur des loyers de l'aider à obtenir le remboursement de son dépôt de garantie.

Le plaignant a affirmé qu'il venait d'emménager dans un nouveau logement et que ce faisant, il n'avait pu obtenir de son ancien propriétaire le remboursement de son dépôt de garantie. Il a en outre affirmé qu'après avoir soumis la question à un médiateur des loyers, on l'avait informé qu'étant donné que l'adresse d'affaires du propriétaire était dans une autre province, le Bureau du médiateur des loyers ne pouvait rien pour lui.

Lors de l'étude du dossier avec la médiatrice en chef des loyers, cette dernière a fait ressortir que le problème lié au remboursement du dépôt au plaignant n'était pas attribuable à l'adresse d'affaires du propriétaire. La situation était plutôt due aux problèmes financiers de l'ancien propriétaire du plaignant, raison pour laquelle il était difficile pour le médiateur des loyers d'obtenir de ce propriétaire qu'il rende compte. Ce qui compliquait encore plus les choses, c'est que le plaignant avait attendu un bon quatre mois avant de communiquer avec le Bureau du médiateur des loyers.

La médiatrice en chef des loyers a assuré le plaignant que son bureau poursuivrait les démarches en son nom, puis a plus tard confirmé que le dépôt de garantie avait été remboursé.

87-180-84

Un détenu s'est plaint d'un traitement cruel et inhabituel lié à l'application de la politique régissant les pauses à l'extérieur à une prison provinciale.

Le plaignant s'est montré insatisfait du peu de temps que deux autres détenus et lui avaient pour prendre des pauses à l'extérieur de l'établissement et se divertir. Pour ces pauses, il a expliqué que «les trois sont liés les uns aux autres par des menottes d'après la méthode du «croisement», un traitement inhumain.» Le plaignant a joint un sketch pour montrer que les agents correctionnels de l'établissement passaient les menottes aux trois détenus en se servant de deux paires de menottes de manière que les trois soient attachés les uns aux autres les bras croisés. Lors de l'étude du dossier, le directeur du Service des établissements pour adultes a reconnu que c'était une façon des plus inconvenantes d'attacher des détenus. Il a également ajouté que c'était un incident isolé qui était survenu sans que le directeur de l'établissement en ait connaissance. En outre, le directeur a souligné que la question serait portée à l'attention de tous les directeurs d'établissement pour empêcher toute récidive.

87-180-238

Le 13 novembre 1985, le plaignant a plaidé coupable à une accusation de conduite en état d'ébriété. Il n'avait pu rendre son permis de conduire au juge qui présidait, comme le prescrit l'article 308 de la Loi sur les véhicules à moteur, parce qu'il l'avait donné plus tôt au policier qui, aux dires du plaignant, l'avait perdu. S'il avait rendu son permis au tribunal, la suspension obligatoire de ses droits de conducteur aurait commencé à la date de la déclaration de culpabilité (paragraphe 300(4)). Fait également à noter, la période de suspension liée à une infraction commise à l'extérieur de la province commence à la date de la déclaration de culpabilité (paragraphe 300(3)).

Aux termes du paragraphe 300(3), la période de suspension commence le quatrième jour qui suit la réception par le registraire des véhicules à moteur du rapport de la cour. Conformément à l'article 265, la cour doit envoyer ce rapport dans les dix jours de la déclaration de culpabilité. (Le tribunal dans le cas du plaignant a jugé que l'article 265 ne se voulait qu'une direction et que le fait de ne pas envoyer le rapport dans les dix jours prescrits n'affectait en rien la période de suspension.)

La Cour provinciale a fait parvenir le rapport sur la déclaration de culpabilité au registraire presque sept mois après cette déclaration. Pendant ce temps-là, le plaignant se trouvait en prison pour une infraction sans rapport avec l'affaire. Le registraire a suspendu les droits de conducteur du plaignant pendant douze mois à partir du quatrième jour qui a suivi la réception du rapport. La période de suspension avait été fixée à douze mois parce que le plaignant avait déjà été trouvé coupable de la même infraction. La Cour du Banc de la Reine a ordonné que le début de la période de suspension soit rétroactif à compter du 27 novembre 1985. La Cour d'appel a statué que le registraire ne pouvait suspendre le permis qu'à partir du quatrième jour qui suit la réception du rapport de la cour.

D'autres cas de rapports présentés par la cour après les délais prescrits ont été portés à l'attention du Bureau qui en a informé le tout nouveau directeur de la Cour provinciale, lequel a entrepris de corriger cette faiblesse.

Pour empêcher que de tels cas ne se reproduisent, le Bureau a formulé une recommandation non officielle au ministère pour qu'il envisage de modifier la Loi sur les véhicules à moteur de manière que toutes les périodes de suspension commencent à la date de la déclaration de culpabilité. Le sous-ministre a convenu d'examiner cette suggestion.

MUNICIPALITÉS

Reporté de 1986 -	21
Reçu en 1987 -	87

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	21
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	37
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	18
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	3
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	22

82-400-41 et 87-400-41

Une propriétaire s'est plainte des frais d'amélioration locale perçus par la ville sur son bien réel non aménagé. La propriété de la plaignante était attenante à celle d'un grand promoteur immobilier. Ce dernier s'était déjà entretenu de façon officieuse avec son mari au début des années 70 sur la possibilité d'un aménagement conjoint de la propriété. Rien n'en était sorti, mais le promoteur avait ensuite conclu une entente d'amélioration locale avec la municipalité, qui touchait directement la propriété de la plaignante, d'où l'imposition d'environ 15 000 $ en frais d'amélioration locale. En outre, lorsque la plaignante s'était adressée à la ville pour que le projet de lotissement de sa propriété soit approuvé, elle avait appris que sa demande de lotissement en six lots devrait porter sur quatre lots seulement. (L'avocat de la plaignante avait réussi à persuader la ville de renoncer au versement du principal et des frais d'intérêt jusqu'à l'aménagement de la propriété de la plaignante.)

Au cours d'un examen très long et approfondi, les responsables municipaux de la planification ont indiqué qu'ils seraient peut-être disposés à approuver une demande de lotissement en six lots de façon à permettre à la plaignante de procéder à un aménagement rentable. Avant de prendre cette mesure, ils ont encouragé la plaignante à acheter la propriété adjacente à l'arrière, que les représentants municipaux avaient crû être la sienne, méprise sur laquelle était basée leur entente avec le promoteur.

La plaignante a finalement pu acheter la propriété et la municipalité a approuvé sa demande de lotissement en six lots.

86-400-20

Un résident saisonnier dans un village s'est plaint de l'exigence de payer des frais de service d'eau et d'égout alors que l'approvisionnement municipal en eau ne se rendait pas à son chalet.

Le village avait récemment étendu ses services d'égout jusqu'à la propriété du plaignant et facturé ce dernier même s'il n'était pas branché. Bien que le village n'ait pas étendu son approvisionnement en eau jusqu'à la résidence du plaignant, il avait été déterminé que le service d'eau n'était pas une condition régissant l'imposition de frais pour le service d'égout.

Le Bureau a bien examiné l'arrêté du village sur les services d'eau et d'égout. Il en est ressorti que le pouvoir de la municipalité de percevoir des frais de service d'égout était fonction de ses services d'approvisionnement en eau. Le Bureau a conclu que le fait que le village n'ait pas approvisionné le plaignant en eau libérait ce dernier de toute obligation de payer les frais pour le service d'égout. Le plaignant s'est montré de cet avis et a indiqué qu'il serait des plus disposés à payer les frais de service d'égout dès que le village l'approvisionnerait en eau pour ses besoins courants.

Le village a donc étendu son service d'eau potable jusqu'à la maison du plaignant et a annulé tous les frais imposés avant cette date.

86-400-87

Un couple a fait appel au Bureau pour obtenir des services de déneigement d'une administration municipale.

La municipalité maintenait que la partie de la route où vivait le plaignant était une propriété privée et non pas une emprise publique comme le soutenaient les plaignants. La ville a par ailleurs souligné qu'elle avait une politique bien arrêtée l'empêchant de déneiger tout chemin privé. En réponse, les plaignants ont indiqué que : a) la ville avait effectué des travaux d'entretien réguliers sur la route jusqu'à la démolition récente d'une maison sur la même partie privée du chemin; b) le refus de la ville de déneiger était attribuable à un différend entre les plaignants et un employé municipal, comme en témoignait l'accumulation de neige devant la maison des plaignants après une récente tempête; c) la ville avait étendu ses services d'eau potable et d'égout jusqu'à la maison des plaignants et d) les plaignants avaient appris qu'ils seraient assujettis à l'impôt foncier de la ville comme les autres résidents de l'endroit.

Après une étude plus approfondie, la ville a accepté d'assurer le déneigement de la rue menant à la résidence des plaignants.

87-400-16

Les propriétaires d'une résidence ont reproché à l'administration d'un village les dommages causés par une inondation à leur propriété suite à la construction d'une nouvelle rue.

Le plaignant a affirmé que le village avait construit une nouvelle rue au printemps de 1986 au moment où il avait été décidé de ne pas installer de caniveau pour évacuer les eaux de ruissellement provenant de la rue. Malheureusement, cette omission avait causé d'importantes inondations sur la propriété du plaignant l'hiver et le printemps suivants. Les propriétaires estimaient que l'administration du village avait fait fi de leurs plaintes.

Après la première étude du cas, la municipalité a fait savoir qu'elle tentait de régler le problème et qu'elle procédait à cette fin à une enquête auprès des propriétaires concernés. Plusieurs mois après, les plaignants ont rappelé pour dire qu'aucune mesure n'avait encore été prise. Par coïncidence, la municipalité a fait savoir que des travaux de redressement venaient tout juste d'être approuvés par le conseil municipal.

Les plaignants ont par la suite écrit pour confirmer que les travaux avaient bel et bien été effectués, remerciant du même coup le Bureau de son aide.

87-400-34 et 85-400-41

Un couple, dont la propriété était adjacente à un parc municipal, s'est plaint des activités de jeunes gens qui le fréquentaient et du fait que ce parc était désagréable à voir.

Les inquiétudes des plaignants portaient sur l'utilisation du parc par les jeunes comme leur repère et sur le fait qu'ils y commettaient supposément de nombreux actes de vandalisme, des indécences et d'autres actes du même acabit. Ils s'inquiétaient à la fois du choix de l'emplacement du parc et du supposé manque de surveillance policière.

Suite à une rencontre entre le Bureau, l'administrateur municipal, le chef de police régional et un conseiller municipal expérimenté, il est ressorti que la ville n'avait pas l'intention d'abandonner l'idée d'utiliser la zone comme parc, pas plus qu'elle estimait assurer des services de maintien de l'ordre inadéquats. Par ailleurs, il a été convenu que l'entretien du parc laissait beaucoup à désirer et que des mesures devaient être prises pour corriger la situation. Le chef de police régional a également indiqué qu'il donnerait suite sans tarder aux plaintes sur la présumée existence d'activités illégales dans le parc.

La ville a par la suite installé une clôture en grillage et une grande haie de cèdre autour de la propriété. Elle a posé du gazon et aménagé des passages pour piétons plus invitants, ce qui donnait beaucoup plus de cachet au parc. Même s'ils n'étaient pas complètement satisfaits des résultats obtenus, les propriétaires ont fait savoir que l'apparence du parc était «100 %» mieux qu'avant.

MUSÉE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1986 -	1
À l'étude	1

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Reporté de 1986 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

PÊCHES

Reporté de 1986 -	3
Reçu en 1987 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
À l'étude	3

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

Reporté de 1986 -	4
Reçu en 1987 -	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	1
À l'étude	2

RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGIE

Reporté de 1986 -	3
Reçu en 1987 -	26
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	8
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	7
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
À l'étude	9

85-210-16, 86-180-50, 86-180-213

Voici le suivi des cas susmentionnés dont il est également question à la page 70 du rapport annuel de 1986 du Bureau. Il s'agit de trois cas de mauvaise application du paragraphe 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur du Nouveau-Brunswick par les représentants du ministère de la Justice.

Sur la recommandation du Bureau, le paragraphe 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur a été modifié pour qu'un avis soit signifié, à une personne accusée d'une infraction qui interjette appel, à l'effet que la déclaration de culpabilité entraînera la suspension de ses droits de conducteur et la révocation de son permis de conduire pour une période allant de un à trois ans.

Le ministère avec l'insistance du Bureau a découvert cinq autres conducteurs de véhicules tout-terrain dont les droits de conducteur avaient été suspendus pour une période de trois ans nonobstant les termes de l'article 40 de la Loi sur les véhicules tout-terrain établissant que la Loi sur les véhicules à moteur ne s'applique pas à un véhicule tout-terrain. Sur la recommandation du Bureau, le ministère a financé l'appel interjeté par les cinq conducteurs devant la Cour du Banc de la Reine, qui a annulé les déclarations de culpabilité et ordonné le rétablissement de leurs droits de conducteur.

Le ministère a également découvert 55 conducteurs dont les droits avaient été suspendus pour une période de trois ans probablement parce que les juges ne connaissaient pas la décision qui avait été rendue dans la cause de la Reine c. Flanagan (1987), 76 D.N.-B.(2d)42 leur donnant le pouvoir discrétionnaire d'imposer une période de suspension plus courte.

Pour commencer, le ministère a accepté de faire parvenir une copie de la décision Flanagan à tous les conducteurs ayant fait l'objet d'une suspension et de leur suggérer de consulter leur avocat. Plus tard, toutefois, le sous-ministre a accepté en principe de financer l'appel interjeté dans les 55 cas de suspension.

À la demande du sous-ministre, le directeur de l'Aide juridique provinciale a convenu de nommer un avocat de service spécial pour s'occuper de l'affaire.

Une étude ultérieure des registres du ministère a permis de découvrir dix-neuf autres conducteurs dont les droits avaient été suspendus pour une période de trois ans conformément au paragraphe 105.1. Ces noms ont été envoyés à l'avocat de service de l'Aide juridique pour qu'ils soient incorporés à la liste originale.

SANTÉ ET SERVICES COMMUNAUTAIRES

Reporté de 1986 -	39
Reçu en 1987 -	185
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	16
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	3
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	7
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	95
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	48
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	4
Non fondé - Aucune aide possible	3
Partiellement fondé - Redressé	3
Fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	5
À l'étude	38

86-160-93 et 86-160-127

Deux cas ont montré à quel point il est difficile pour le ministère de réglementer les réseaux d'évacuation des eaux usées et quel important rôle de catalyseur joue le Bureau dans l'apport de solutions à de tels problèmes.

Dans le premier cas, le porte-parole des résidents d'un parc de maisons mobiles s'était plaint de l'état lamentable du «réseau» d'évacuation des eaux usées. En réalité, ce «réseau» n'était qu'un agencement de fosses septiques dont les problèmes de fonctionnement fréquents entraînaient l'émission d'eaux usées sur le terrain, constituant un danger pour l'approvionnement en eau potable à la fois des résidents du parc et des propriétaires adjacents. Le ministère n'a pu corriger la situation par une action en justice à cause de la difficulté à identifier le propriétaire du parc et du fait que la fermeture de ce parc mettrait un certain nombre de résidents dans une situation financière des plus précaires. L'intervention du Bureau a en partie permis de trouver une solution critique à court terme : l'installation de deux grosses fosses

septiques pour atténuer les effets aux endroits les plus pollués. Le ministère a également indiqué qu'il poursuivait ses efforts pour trouver une solution à long terme. Le Bureau a surveillé l'achèvement des travaux de redressement dont les résidents se sont déclarés satisfaits.

Dans le deuxième cas, un propriétaire s'est plaint que le déversement des eaux usées de son voisin se faisait directement dans un fossé, ce qui constituait un danger pour la santé publique, de même qu'une nuisance évidente pour la qualité de l'air et l'apparence de sa propriété. Le ministère avait bien réagi aux nombreuses plaintes qui avaient été présentées au cours des deux à trois dernières années. Toutefois, le manque d'argent de la partie en tort avait contrecarré tous les efforts du ministère. Ce voisin avait présenté une demande d'aide financière à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et au ministère de l'Aide au revenu pour corriger le problème et les demandes étaient toujours en cours de traitement au moment où le plaignant s'était adressé au Bureau. Lors de l'étude du cas avec le ministère et la Société d'habitation, cette dernière a confirmé que la partie en tort recevrait de l'aide financière pour installer de nouvelles fosses septiques, ce qui de l'avis du ministère mettrait fin aux problèmes de pollution du plaignant. Ce dernier s'est déclaré satisfait du résultat.

86-160-154

Un missionnaire s'est plaint du refus de l'Assurance-maladie d'assurer une couverture à lui et à sa famille.

Le plaignant est au service d'une église canadienne. Pendant environ quatre ans avant 1986, il avait travaillé comme missionnaire au Brésil. Depuis le 2 juillet 1986, il vivait au Nouveau-Brunswick où il travaillait activement à titre d'éducateur et de promoteur pour une mission. En cette qualité, il a travaillé au Nouveau-Brunswick, son lieu de résidence actuel, fait confirmé par d'autres éléments. Même si le plaignant et sa famille allaient probablement retourner au Brésil vers le milieu de 1987, cela ne changeait pas que le Nouveau-Brunswick était sa résidence permanente et de bonne foi, non pas, comme l'avait soutenu le ministère, un lieu de séjour pour une période de congé ou de repos liée à un emploi à plein temps exercé à l'extérieur de la province.

Le plaignant a indiqué que le conseil de son église s'inquiétait fort du refus de l'Assurance-maladie, ayant supposément affirmé que le Nouveau-Brunswick était la seule province canadienne à appliquer une telle politique.

Lors de l'étude du dossier avec la sous-ministre du ministère, le Bureau a appris que le cas du plaignant avait fait l'objet d'un examen plus poussé et qu'il allait recevoir une couverture rétroactive à compter du jour de son arrivée au Nouveau-Brunswick.

86-160-157 et 86-160-156

Deux patientes du Centre hospitalier Restigouche se sont plaintes le 1er décembre 1986 qu'elles avaient été injustement détenues dans un poste de police municipal.

Les deux personnes avaient souffert de problèmes psychiatriques qui, de l'avis du personnel médical, avaient nécessité leur transfert au Centre hospitalier Restigouche. Malheureusement, par un enchaînement de circonstances, elles ont abouti à un poste de police municipal en détention. C'est le soir que les policiers étaient intervenus. Les hôpitaux locaux, le ministère de la Justice et le corps de police avaient tous par erreur déduit que le Centre n'admettait personne en dehors des heures habituelles. De plus, l'horaire du bureau du shérif local était si chaotique après les heures ouvrables qu'il était impossible de trouver un shérif ou un shérif adjoint pour conduire les deux patientes au Centre hospitalier.

L'examen du Bureau a fait ressortir des faiblesses dans la prestation des soins de santé dans la région des plaignantes. Nous avons appris que la mise sur pied d'une unité psychiatrique était prévue dans l'un des hôpitaux de la région en 1989, ce qui devrait corriger cette importante faiblesse. Les services inadéquats après les heures normales au bureau du shérif local ont été améliorés par l'embauche de personnel et l'établissement d'un horaire d'urgence pour les soirs et les fins de semaine.

En dernier lieu, le Centre hospitalier Restigouche a réitéré auprès des autorités médicales et policières qu'il admettait des patients jour et nuit.

86-160-170

Le 29 décembre 1986, la femme d'un patient souffrant de lésions cérébrales s'est plainte de la qualité des soins médicaux que son mari recevait du ministère.

Le 18 mars 1986, le mari de la plaignante avait souffert d'une hémorragie cérébrale invalidante, qui avait entraîné une sévère incapacité neurologique. Il était soigné dans un hôpital public du 18 mars au 27 décembre 1986, à l'exception d'une période d'observation à l'Institut neurologique de Montréal, du 15 au 25 novembre. Après l'évaluation, la plaignante avait cru que son mari pourrait profiter d'un programme de recouvrement de la mémoire supposément offert par Centracare Inc. et ce, au printemps de 1987. Toutefois, le 22 décembre, elle apprenait à sa grande déception que son mari serait transféré à Centracare la veille de Noël de 1986. Même si la date de transfert avait été reportée au 27 décembre, la plaignante est demeurée insatisfaite de la manière que l'on avait procédé, encore plus quand Centracare lui avait appris que pas un de ses programmes ne convenait à son mari. Elle a donc fait appel au Bureau pour que son mari soit transféré : a) de nouveau à l'hôpital public; b) dans une clinique spécialisée dans les lésions cérébrales aux États-Unis ou au centre du Canada; ou c) dans un foyer communautaire offrant des soins médicaux spécialisés.

Lors d'une rencontre avec les représentants de l'hôpital public sur ce dossier, ces derniers ont affirmé que l'hôpital n'était pas doté des installations nécessaires au traitement d'invalidités cérébrales de cette nature. Il était aussi évident que, même si Centracare pouvait offrir un genre de programme quelconque, ni la plaignante ni son mari ne semblaient opter pour cette option. Les deux établissements de santé se sont montrés disposés à les aider en vue du placement communautaire, le premier choix de la plaignante.

Le Bureau a donc travaillé en vue du placement avec la plaignante, un comité de défense et de soutien établi par l'Association canadienne pour l'intégration communautaire, ainsi que le ministère de la Santé et des Services communautaires. En septembre 1987, la plaignante a appris que le ministère avait approuvé le financement nécessaire au placement communautaire et que son mari avait été réin-

tégré dans son milieu. Dans les nombreuses discussions qui ont suivi, la plaignante s'est déclarée satisfaite des résultats obtenus.

87-160-41, 87-160-50 et 87-160-101

Deux cas montrent les difficultés auxquelles est confronté le Bureau de la registraire générale et l'efficacité avec laquelle la titulaire du poste s'acquitte de ses fonctions.

Dans le premier cas, une femme s'est plainte que son prénom et son lieu de naissance étaient mal épelés. Le Bureau de la registraire générale s'est penché sur la question et a pris les mesures appropriées pour faire remplir un affidavit par la plaignante et corriger ces erreurs. Une fois cette étape franchie, la plaignante s'inquiétait que le ministère ne lui retourne pas sa formule «bleue» d'enregistrement de la naissance. Puisque c'est sa mère, une sous-registraire adjointe, qui avait remplie la formule, elle avait une valeur sentimentale pour la plaignante. Le ministère a comme politique de corriger sans frais les erreurs d'enregistrement lorsqu'il peut conserver la formule bleue d'enregistrement de la naissance. Il semblerait que ces formules comportent souvent des erreurs, raison pour laquelle le ministère essaie d'en retirer le plus de la circulation. Toutefois, compte tenu des circonstances, la Registraire générale a accepté d'annuler la formule bleue et de la retourner à la plaignante sans aucun frais.

Dans le deuxième cas, un père s'est plaint de l'exigence légale à l'effet que sa fille et son futur gendre aient à être au Nouveau-Brunswick cinq jours avant le mariage projeté le 3 août 1987.

Le couple vivait à Calgary et prévoyait revenir au Nouveau-Brunswick le 1er août et ainsi avoir le plus de congés possible pour leur lune de miel. Lors de l'examen, la Registraire générale a fait ressortir que les conditions préalables de la Loi sur le mariage exigeaient qu'au moins une des deux parties soit présente au Nouveau-Brunswick avant le mariage. Elle a par ailleurs indiqué que si les formules nécessaires étaient remplies avant la période de cinq jours, elle était habilitée à annuler l'exigence relative à la présence de l'une des parties. Après mûre réflexion, elle a également décidé que, si l'une des parties se présentait devant une personne chargée de délivrer des licences de mariage le jeudi 30 juillet, elle approuverait leur mariage le 3 août. Le plaignant s'est empressé d'accepter le compromis. En plus de régler ce problème particulier, la Registraire générale a aussi accepté de revoir les critères de résidence s'appliquant aux citoyens canadiens. Plus précisément, elle a entrepris de revoir cette question avec ses collègues canadiens et d'ensuite concentrer son examen sur l'exigence légale.

87-160-119

Une personne handicapée s'est plainte que le ministère avait refusé de lui accorder une aide financière pour obtenir les services d'un interprète.

Le plaignant était un malentendant qui devait faire appel à un interprète pour terminer un cours technique offert à un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick. Le bureau régional du ministère l'avait informé qu'il n'avait pas les fonds pour accorder une telle aide.

Lors de l'étude du dossier, le ministère est revenu sur sa décision et a donc fait savoir que le plaignant aurait l'aide nécessaire pour terminer son cours technique grâce à un interprète.

Le plaignant s'est montré satisfait au plus haut point.

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1986 -	1
Reçu en 1987 -	5
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
À l'étude	1

SOCIÉTÉ D'AMÉNAGEMENT RÉGIONAL

Reçu en 1987 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1986 -	10
Reçu en 1987 -	80
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	34
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	27
Discontinué (ombudsman) - Redressé	1
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	8
Non fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	10

84-360-25

Un couple âgé a fait appel au Bureau au sujet de la manière discourtoise dont la Société avait administré un prêt hypothécaire dans le cadre d'un programme d'amélioration de maisons pour terminer les réparations à leur petite maison rurale.

Après avoir présenté une demande, les plaignants avaient obtenu une hypothèque sans intérêt d'environ 5 700 $ en 1982. Au moment de la demande, les plaignants avaient autorisé la Société à verser le montant de leur prêt sous la

forme d'un chèque conjoint établi à l'ordre des plaignants et des fournisseurs ou entrepreneurs. Malheureusement, la question du montant que devait recevoir l'entrepreneur pour ses services faisait l'objet d'un conflit avec les plaignants. Même si sa politique est de ne pas intervenir dans de telles situations, la Société a plié sous les pressions exercées par l'avocat de l'entrepreneur et elle a émis les derniers versements de l'hypothèque directement à l'entrepreneur. Les plaignants estimaient à juste cause qu'ils avaient été lésés. (L'effet de tout le brouhaha qui a entouré l'action unilatérale de la Société s'est traduit, fait plus significatif, par une crise cardiaque massive du plaignant.)

En poursuivant son enquête, le Bureau a fait ressortir que les plaignants en avaient eu pour leur argent quant aux travaux de réparation effectués pour eux. Il est également apparu raisonnable que la Société ait à assumer une partie des frais légaux qu'avait entraînés sa décision unilatérale de modifier les modalités de l'entente conclue avec les plaignants. Les constatations du Bureau ont été résumées dans un rapport préliminaire proposant que la Société réduise les frais hypothécaires des plaignants d'un montant correspondant à environ un tiers du versement effectué à tort à l'entrepreneur. La Société et les plaignants ont tous deux indiqué qu'ils seraient disposés à accepter ce compromis. De plus, la Société a confirmé qu'elle avait émis des directives à son personnel régional pour assurer qu'il n'y ait pas de récidive de toute pratique incorrecte.

87-360-19 et 87-360-21

Trois plaignants se sont heurtés en 1987 à des chinoiseries administratives. Par le fait même, ils ont servi à démontrer la très bonne relation de collaboration entre la Société et le Bureau.

Dans le premier cas, la plaignante avait reçu en décembre 1986 une unité de logement dans le cadre du programme de logement des populations rurales et autochtones. Elle avait ensuite découvert que son eau n'était pas potable; même le chien n'en voulait pas. Lors de l'étude initiale de la plainte, la Société a fait savoir qu'elle avait renvoyé la plaignante au ministère de l'Aide au revenu. Celle-ci avait rappelé pour dire que le ministère avait refusé de l'aider. Après une autre étude du dossier, la Société a informé la plaignante qu'elle devait présenter une demande d'aide financière à la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour corriger la situation.

Dans le deuxième cas, la plaignante avait reçu en 1986 une unité de logement dans le cadre du programme de logement des populations rurales et autochtones. Elle avait ensuite découvert un certain nombre de problèmes avec sa nouvelle maison : défectuosité d'une fenêtre et difficulté à établir la ligne de démarcation de sa propriété. Comme dans le cas précédent, la Société a renvoyé la plaignante au ministère de l'Aide au revenu au sujet de la fenêtre défectueuse. Le ministère a refusé de payer les réparations et, suite à un entretien entre le Bureau et la Société, cette dernière a entrepris de corriger le problème. Malheureusement, elle a refusé d'aider la plaignante à régler son problème de ligne de démarcation. Il lui a donc été suggéré de consulter un arpenteur-géomètre à ce sujet et de communiquer avec le Bureau au besoin.

Dans le troisième cas, un couple s'est plaint du refus de la Société d'approuver sa demande d'aide financière pour l'amélioration de sa maison. La décision de la Société était basée sur le revenu de la famille du plaignant, qui dépassait la limite permise par un montant inférieur à 500 $. Le mari coupait du bois en sous-traitance, ce qui l'obligeait à verser de 2 000 $ à 3 000 $ pour un empileur. La Société avait refusé de prendre en considération ce facteur significatif dans la demande de prêt. Toutefois, elle a souligné que de nouveaux critères d'admissibilité entreraient en vigueur le 1er avril 1987. La demande du plaignant a été acceptée en vertu de ceux-ci.

87-360-45 et 87-360-35

Dans deux cas différents, les locataires de lieux appartenant à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick se sont plaints d'une menace d'éviction.

Dans le premier cas, la Société avait entrepris une action en justice pour évincer deux résidents de longue date d'un complexe d'habitation à Saint John. Les plaignants avaient protesté à cor et à cri contre les activités de deux locataires voisins et avaient invité les autres locataires à faire de même. De l'avis du personnel de la Société, ces activités étaient du harcèlement et, après avoir tenté sans succès de régler le problème, la Société a entrepris une action en justice pour évincer les plaignants. En outre, la Société avait refusé de revenir sur sa décision au sujet des plaignants dont l'avocat tentait d'obtenir qu'ils puissent coexister en paix avec leurs voisins ou quitter volontairement les lieux. Lors de l'étude du dossier, le personnel de la Société a reconnu que l'offre des plaignants était raisonnable et que la décision finale devait tenir compte du soin exemplaire avec lequel ils s'étaient occupés du logement pendant plus de 18 ans. Par conséquent, la Société a retiré son avis de congé et les plaignants se sont engagés par écrit à coopérer avec leurs voisins ou à quitter les lieux.

Dans le deuxième cas, la Société a signifié un avis de congé à un parent unique qui vivait dans l'un de ses logements à Moncton. L'avis avait été émis à cause des activités de l'un des fils de la plaignante, un jeune contrevenant chronique. La plaignante a affirmé qu'elle n'avait aucune autorité sur l'enfant et qu'elle ne devait pas payer pour son comportement. Lors de l'étude du dossier, le directeur régional de la Société s'est montré très disposé envers la plaignante et lui a suggéré, pour empêcher son fils de retourner sur les lieux, d'obtenir un engagement de ne pas troubler la paix publique. Lorsqu'il a été confirmé qu'une telle mesure ne pouvait pas s'appliquer à de jeunes contrevenants, la Société a accepté de conclure une entente par écrit avec la plaignante selon laquelle son fils devait immédiatement quitter les lieux de la Société au terme de sa visite. (Il a été noté que deux mandats d'arrestation avaient été lancés contre le fils de la plaignante et que son retour, de ce fait, était improbable, du moins pas avant bien longtemps.) La plaignante s'est montrée satisfaite du résultat.

Les deux cas montrent la très grande collaboration obtenue de la direction régionale de la Société. Toutefois, il reste à régler une importante question, à savoir si la non-application de la Loi sur la location de locaux d'habitation est souhaitable dans le cas des locaux d'habitation de la Société. En d'autres termes, les services du Bureau du médiateur des loyers et du personnel régional de la Société devraient-ils continuer à faire double emploi ou si toute leur fonction ne devrait pas relever du Bureau du médiateur des loyers.

TOURISME, LOISIRS ET PATRIMOINE

Reporté de 1986 -	1
Reçu en 1987 -	6
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	3

TRANSPORTS

Reporté de 1986 -	20
Reçu en 1987 -	124
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	8
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	5
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	37
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	46
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	8
Non fondé - Aide accordée	4
Partiellement fondé - Redressé	1
Fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	4
Fondé - Recommandation - Redressé	1
À l'étude	25

80-170-19, 82-170-22, 83-170-36 et 86-170-28

Une femme âgée a prétendu que le ministère avait modifié le tracé de la route publique devant chez elle et ainsi déplacé les lignes de démarcation de sa propriété. Cela n'avait causé que des problèmes qui ont persisté par la suite avec ses voisins.

La plaignante a affirmé que son mari avait acheté la propriété il y a déjà bien des années pour y installer un chalet d'été. En réalité, la route publique sur laquelle donnait le chalet n'était pas plus qu'un chemin de campagne. Avec les années, les habitants, dont la plaignante, avaient converti leurs chalets pour y vivre à l'année, ce qui a coïncidé avec la réfection de la route. Selon la plaignante, les travaux de réfection avaient fait déplacer les jalons qui avaient délimité sa propriété pendant des années. Elle affirmait également que le ministère avait persisté dans son refus de corriger la situation.

Dans le milieu des années 70, la plaignante avait connu des difficultés avec un voisin qui avait placé des biens personnels le long de sa ligne de démarcation et supposément par-dessus celle-ci. En même temps, le ministère menaçait d'intenter une action en justice contre ce même voisin qui avait supposément placé des biens personnels sur l'emprise de la route. Le quinzième rapport de l'Ombudsman (1981, p. 23) donne un résumé de cette plainte. À ce moment-là, une enquête plus approfondie avait permis de faire constater au ministère que la route était encore plus étroite qu'on l'avait affirmé au départ.

Malheureusement, cette constatation n'avait pas réglé les problèmes de démarcation de la plaignante. Le Bureau lui a donc suggéré de faire appel à un arpenteur-géomètre professionnel et à un avocat pour l'aider à trouver une solution. Ces mesures ont été vaines.

Dans le cadre de l'enquête que poursuivait le Bureau, un ingénieur des levés au service du ministère a effectué une étude technique détaillée de l'endroit, laquelle a confirmé que le ministère avait bel et bien modifié le tracé de la route de manière à nuire à la «jouissance paisible» qu'avait la plaignante de sa propriété. Il a été déterminé par la suite que la solution la plus pratique à ce problème difficile était d'acheter la maison de la plaignante, mesure qu'elle a tout de suite approuvée.

En fermant le dossier sur cette affaire, le Bureau a souligné le professionnalisme dont avait fait montre le personnel du ministère affecté à l'arpentage et à l'emprise des routes.

86-170-8

Un propriétaire s'était déjà adressé au Bureau en décembre 1977 au sujet du refus du ministère de désigner et d'entretenir une partie du chemin Millbank à New Maryland.

La maison du plaignant est située sur un lotissement d'un lot, dont l'aménagement avait été approuvé en décembre 1973. La propriété donnait sur la chaussée qui était un chemin public non désigné plutôt qu'une route provinciale désignée. Le plaignant avait acheté la propriété en août 1975 en supposant que c'était une route provinciale et que le ministère devait l'entretenir. Toutefois, après avoir mis la dernière touche à sa maison en juin 1976, il a appris par un agent d'aménagement, du ministère des Affaires municipales, que la route provinciale désignée se terminait à une certaine distance de sa propriété et que le gouvernement n'en ferait pas l'entretien. Le plaignant et sa famille avaient déjà investi beaucoup d'argent dans la construction de leur maison et croyaient honnêtement que le ministère corrigerait cette erreur d'aménagement en faisant l'entretien du chemin jusqu'à leur résidence. Plus précisément, le plaignant s'attendait que le ministère effectuerait l'entretien habituel l'été et l'hiver et remplacerait le caniveau qui était sujet aux inondations à chaque printemps. Lorsque le ministère a refusé de donner suite à l'une ou l'autre de ses demandes, le plaignant s'est adressé au Bureau.

Après avoir examiné la question en 1977 et en 1978, le ministère a reconnu qu'il avait une obligation morale d'aider le plaignant et a accepté de prolonger la partie désignée de la route jusqu'au ruisseau, y compris une petite partie du terrain du plaignant qui le traversait et d'en faire l'entretien l'hiver jusqu'à la maison du plaignant, à sa grande satisfaction.

Au cours de l'hiver de 1985-1986, le ministère a soudainement décidé de cesser d'entretenir la route l'hiver et le plaignant s'est de nouveau adressé au Bureau. Lors de l'examen, il est ressorti que le plaignant avait été victime de mauvaises pratiques d'aménagement foncier en 1973, et le ministère a accepté à contre-coeur de poursuivre l'entretien de la route l'hiver. Toutefois, le plaignant a insisté pour que le ministère termine la réfection du chemin menant jusqu'à sa maison, qu'il en fasse une route désignée et que le caniveau défectueux soit remplacé. À cette fin, sa femme et lui ont ren-

contré le ministre des Transports et présenté une demande officielle. Le ministre a alors accepté de procéder à la réfection de la route et de remplacer le caniveau par un pont.

Le plaignant a par la suite confirmé l'achèvement des travaux et s'est déclaré satisfait de l'intervention du ministère.

86-170-25, 86-170-38, 86-170-63, 86-170-70, 86-170-68 et 86-170-55

Cinq conducteurs de semi-remorques et un conducteur d'autobus se sont adressés au Bureau en 1986 et en 1987 au sujet de la décision du ministère de leur retirer leur permis de conduire de classe 1 pour des raisons médicales.

Les plaignants, quatre anciennes victimes de crises cardiaques, un diabétique et un épileptique, se sont plaints du fait que le ministère leur avait enlevé leur gagne-pain en faisant appel à un tribunal «plutôt secret» qui leur refusait tout droit d'être entendus avant de se prononcer. Chaque plaignant avait été examiné par un spécialiste médical qui avait recommandé au ministère de rétablir les droits de conducteur de chacun. Malheureusement, le ministère n'a pas tenu compte de ces preuves qui ont été apparamment écartées dans ces cas-ci lorsque les plaignants ont interjeté appel auprès du ministre.

Lors de l'examen du Bureau, il a été déterminé que la commission consultative médicale du ministre, ou de l'un de ses représentants, avait rendu une décision dans chaque cas sans permettre aux plaignants de se faire entendre, soit en personne soit par l'examen des preuves médicales qu'ils avaient soumises. Il est également ressorti que les appels faits des décisions rendues par la commission étaient immanquablement rejetés par le ministre dans les termes mêmes de la commission.

Pour ce qui est des conducteurs qui avaient souffert de problèmes cardiaques, une importante découverte médicale montre que les personnes qui ont subi une crise cardiaque et qui s'en sont ensuite remis devraient avoir leurs droits de conducteur rétablis, à condition de passer régulièrement un examen médical très strict. Lorsque le ministère s'est montré réticent à accepter cette nouvelle orientation médicale, l'avocat du Bureau a rencontré l'un des principaux cardiologues de la province qui, à son tour, a accepté de s'entretenir lui-même avec un représentant du ministère. Auparavant, le ministère avait fait savoir qu'un permis de classe 1 serait délivré à chaque plaignant. (Le ministère maintenait sa position à l'effet que ce droit ne pouvait être accordé au conducteur d'autobus, mais qu'il serait admissible à un permis de conduire pour semi-remorque.)

Quant au plaignant diabétique, son spécialiste médical a accepté de rencontrer personnellement le ministre. Cette démarche, qui faisait partie intégrante d'une demande officielle au ministre, a aidé le plaignant à récupérer son permis.

De la même façon, le conducteur de semi-remorque qui était épileptique, mais qui n'avait pas eu d'attaque depuis des années, était très bien représenté auprès du ministre par son employeur et un spécialiste médical. Dans chaque cas, le ministre a rétabli le permis de conduire de classe 1.

Il est important de noter que l'intérêt public a été bien protégé dans chaque cas par la qualité des preuves médicales soumises par les médecins des plaignants et l'exigence selon laquelle ils doivent subir un examen médical régulièrement et présenter des rapports médicaux périodiques au ministère.

Même si de l'avis du Bureau, les pratiques administratives du ministère sont un peu douteuses, les résultats positifs obtenus grâce au changement du critère médical, à la nouvelle formule d'audience adoptée par le ministre et à l'imminence de changements résultant de la déréglementation de l'industrie du transport ont mené le Bureau à reporter la formulation de toute recommandation officielle à cet égard.

86-170-59

Un automobiliste s'est plaint de la révocation de son permis de conduire et de la suspension de ses droits de conducteur par le registraire des véhicules à moteur après avoir été déclaré coupable d'une infraction en vertu du paragraphe 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur.

Le plaignant avait été reconnu coupable aux termes du paragraphe 105.1 le 20 janvier 1986. Toutefois, le juge qui présidait avait refusé de rendre une ordonnance, pouvoir qui lui est exclusif. Malheureusement, le registraire des véhicules à moteur a par la suite révoqué le permis du plaignant et suspendu ses droits de conducteur pour une période de trois ans. Le plaignant avait à payer tous les frais de justice et autres s'élevant à 939,83 $ pour que ses droits soient rétablis et, du même coup, retrouver son gagne-pain.

Le ministère a refusé de rembourser le plaignant des frais encourus que ce soit à sa demande ou même après l'examen du Bureau. Un rapport et une recommandation ont donc été présentés au sous-ministre des Transports et plus tard au Conseil exécutif.

Après un examen plus approfondi, le ministère a accepté de dédommager le plaignant du montant recommandé.

86-170-60 et 87-170-89

Un propriétaire a communiqué avec le Bureau en 1986 au sujet de l'effet de l'érosion attribuable au détournement d'une rivière réalisé par le ministère dans les années 50.

Le détournement avait entraîné l'érosion graduelle du terrain à l'arrière de la maison du plaignant. Encore plus récemment, cela avait en partie détruit la fosse septique du plaignant, lequel avait reçu une ordonnance de la réparer du ministère de la Santé et des Services communautaires. Le plaignant et son épouse s'inquiétaient également qu'une accélération soudaine de l'érosion puisse faire glisser leur maison du terrain qui se creusait de plus en plus près. Le plaignant estimait qu'un certain nombre de ministères du gouvernement avaient étudié le problème depuis 1983, mais qu'il n'avait jamais vraiment su si des travaux de redressement ou un dédommagement étaient prévus dans un avenir rapproché.

L'intervention du Bureau a semblé mettre fin aux chinoiseries administratives qu'avaient léguées les ministères de l'Agriculture, des Affaires municipales et de l'Environne-

ment, ainsi que des Transports, en se penchant tous sur la question. Suite à l'intervention du Bureau, le ministère a demandé à l'un de ses agents de l'emprise des routes de communiquer avec le plaignant et de déterminer si un règlement financier était possible. Le Bureau a surveillé périodiquement le déroulement des négociations et s'est entretenu avec les plaignants jusqu'à ce qu'un règlement financier soit conclu avec le ministère en juin 1987.

87-170-53

Un capitaine de la marine marchande de la Nouvelle-Écosse a reproché au ministère la manière qu'il avait procédé à un concours pour le poste de capitaine de traversier.

Après avoir été informé du concours par l un de ses parents au Nouveau-Brunswick, le plaignant s'était renseigné auprès du personnel du ministère, qui a confirmé son admissibilité. Il avait même rempli une demande d'emploi et ensuite été convoqué à une entrevue, ce qui avait entraîné des frais de déplacement de 300 $. Il avait plus tard appris que le concours avait été annulé à cause d'une irrégularité technique dans la description du poste de l'avis de concours. Toutefois, après une vérification ultérieure, le plaignant a découvert que le concours initial établissait que «seuls les résidents de la localité pouvaient poser leur candidature». Dans le concours subséquent, l'admissibilité était réservée aux résidents de l'île desservie par le traversier.

Le secrétaire du Conseil de gestion a fait savoir au Bureau qu'une telle formulation visait à «offrir de l'emploi aux résidents de la localité qui connaissaient bien le milieu local». De l'avis du Bureau, ce genre de formulation visait à exclure des candidats par leur lieu de résidence comme dans le cas du plaignant. Il est aussi ressorti que la décision du ministère de convoquer le plaignant à une entrevue avait été une erreur et qu'il devait être dédommagé des frais pertinents.

Le Bureau a ensuite formulé une recommandation officielle au sous-ministre pour que le plaignant soit remboursé de ses frais, recommandation qui a été acceptée.

Malheureusement, en envoyant le chèque de remboursement au plaignant, le sous-ministre du ministère a écrit : «Vous devriez prendre note que, même si nous tenons de nombreux concours chaque année, il est rare de rencontrer des candidats qui se méprennent à ce point sur les règles et les modalités et, à ma connaissance, aucun d'entre eux n'a reçu de dédommagement suite à une telle méprise».

TRAVAIL

Reporté de 1986 -	5
Reçu en 1987 -	17
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	8
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	8
Non fondé - Aucune aide possible	3
À l'étude	2

87-190-8 et 87-190-14

Deux anciens employés d'une compagnie ont demandé l'aide du Bureau pour obtenir le versement de leurs salaires et d'autres avantages sociaux.

Les plaignants s'étaient déjà adressés au directeur des Normes d'emploi du ministère, qui avait entrepris certaines démarches en leur faveur. Encore plus récemment, il avait rendu une ordonnance enjoignant le shérif de saisir et de vendre tout l'actif de la compagnie appartenant à l'ancien employeur. Malheureusement, le shérif lui avait renvoyé l'ordonnance avec la mention de l'existence d'aucun actif.

Vu les résultats obtenus par le shérif, le ministère avait jugé inutile d'utiliser d'autres recours prévus par la Loi, notamment le droit conféré au Directeur de saisir les biens personnels du propriétaire de la compagnie.

Bien que la réaction du ministère n'ait pas semblé déraisonnable, il est aussi apparu que les plaignants pouvaient avoir un autre recours prévu à l'article 75 de la Loi sur les normes d'emploi. Il y est prescrit que lorsqu'il n'a pas été obtempéré à une ordonnance rendue par le Directeur, toute personne intéressée (y compris les plaignants) peut demander au Tribunal des normes d'emploi de délivrer une assignation prescrivant à l'ancien employeur de comparaître devant le Tribunal afin de faire valoir les motifs pour lesquels il n'a pas été obtempéré à l'ordonnance ainsi que ceux pour lesquels il n'y a pas lieu de rendre une nouvelle ordonnance. Le Directeur général du Tribunal a par la suite confirmé que ce recours existait bel et bien et expliqué en détail la procédure que devaient suivre les employés pour y avoir droit.